

KAJIAN KUALITAS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN SALES COLONY TERHADAP TINGKAT PENERIMAAN DAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA AKHIR : STUDI KASUS PADA ABC BANK

Rudy Sugiharto Iskandar, Dana Indra Sensuse
Fasilkom – Universitas Indonesia, Jakarta
Fasilkom – Universitas Indonesia, Jakarta
Kampus Universitas Indonesia, Depok 16424
sugiharto81@yahoo.com

Abstract

The use of advance technology that is able to speed business activities in an organization is desperately needed nowadays. The success of new technology implementation depends on quality of the technology, either, quality of system design, quality of information presented, or quality of the service provided, which determine the level of revenue and the level of end-user satisfaction. Entering the end of 2006, a division of ABC Bank, namely Sales Colony, which moves into the card sale payment has started applying a kind of management information system called the Sales Colony Management System (SCMS). The SCMS is one example of the new IT application applied, which aims to accelerate the process of business activities that, viewed in terms of speed, effectiveness and efficiency. Result of the study shows that there was a significant correlation between high quality information system SCMS with the level of revenues, and the level of end-user satisfaction, where the better quality information system SCMS, the higher the level of acceptance and satisfaction of end users to the system. Many benefits and convenience of the system of information SCMS are seen. The factors that mostly affect the end-user satisfaction in the use of the information system is the quality of the information presented, the quality of perceived ease of use, the quality of service of the IT Colony sales staff.

Keywords: *Quality, Management Information System, SCMS*

Pendahuluan

Penerapan TI baru dalam suatu bank biasanya dipandang sebagai langkah positif dalam rangka meningkatkan proses bisnis organisasi. Peranan TI di dalam suatu bank telah mencakup hampir keseluruhan proses bisnis bank. ABC Bank berdiri sejak tahun 1993 dan merupakan hasil kerjasama antara PT. ABC Bank Tbk dengan AB Group Limited dari Australia. Menyadari akan banyaknya persaingan yang ada dengan bank-bank yang sudah ada di Indonesia sampai dengan tahun 1999, maka di tahun 2000 ABC Bank mulai memasuki kancah persaingan bisnis yang baru, yakni mulai memasarkan produk kredit di bisnis ritel, sehingga ABC Bank lebih dikenal sebagai salah satu bank yang *core*-nya bergerak dalam penjualan kartu kredit. Jenis-jenis kartu kreditnya pun bervariasi dengan pengelolaannya dilakukan oleh departemen yang berdiri sendiri,

yakni *Direct Sales* dan *Sales Centre*. Melihat prospek penjualan kartu kredit di Indonesia yang terus semakin meningkat, maka di bulan May, 2005, ABC Bank mulai memperkenalkan sebuah produk inovasi terbaru yakni, di bidang penjualan kartu cicilan di bawah departemen baru, yakni *Sales Colony*. Keuntungan/ kemudahan yang didapat para pemakai kartu cicilan, seperti fungsi cicilan tetap (*fixed installment*), fungsi pembelanjaan kartu kredit (*retail*), fungsi penarikan tunai (*cash advance*), dan fungsi transfer dana (*funds transfer/third party transfer*).

Dikarenakan penjualan produk kartu cicilan yang terus meningkat, sistem informasi yang dimiliki oleh *Sales Colony* mulai dirasakan sudah tidak memadai lagi. Dengan semakin banyaknya data pelanggan, khususnya pelanggan baru yang terus bertambah, menyebabkan penyajian informasi dan peng-*approved*-an me-

ngenai calon-calon nasabah baru menjadi sangat lambat (lama). Di samping itu, pemberian komisi dan insentif kepada para *agent* menjadi seringkali terlambat, yang menyebabkan tingkat *turnover* yang sangat tinggi bagi pihak manajemen dalam menyelesaikan persoalan tersebut.

Oleh karena itu, untuk terus menjaga dan mengoptimalkan kinerja sistem informasi agar tetap baik, maka pada tahun 2006 dikembangkanlah suatu system informasi baru yang bernama “*Sales Colony Management System*”-SCMS.

Penerapan sistem informasi baru (SCMS) ini dipandang sebagai langkah positif dalam rangka meningkatkan proses bisnis organisasi. Akan tetapi, keberhasilan dalam proses implementasi sistem informasi SCMS ini juga harus memperhitungkan penerimaan oleh pengguna akhir. Ketika sebuah TI baru diimplementasikan dan terjadi perubahan proses bisnis, pengguna akhir juga akan beraksi terhadap perubahan tersebut. Bagaimana reaksi mereka seringkali tidak dapat diprediksi. Sikap penerimaan pengguna akhir atas penerapan sistem informasi baru ini akan mempunyai hubungan yang positif dan langsung terhadap kepuasannya dan kesuksesan sistem informasi. Seiring dengan ketergantungan yang sangat besar pada TI, penilaian keberhasilan sistem informasi SCMS selain dari kualitas sistem informasi itu sendiri, juga harus mempertimbangkan dari aspek “sisi manusia-nya”. Apabila hal tersebut tidak dipahami atau diacuhkan saja maka aspek ini akan mengakibatkan kuatnya penolakan dalam proyek TI dan kemungkinan kegagalan yang semakin besar. Pada saat perubahan teknologi dilakukan, maka karyawan akan terpengaruh. Moral karyawan, kepuasan kerja, kualitas kerja akan menjadi berisiko dengan adanya kebutuhan perubahan di tempat kerja sebagai salah satu dampak penerapan teknologi.

Davis, 1989 menjelaskan bahwa kualitas sistem informasi (SI) berkaitan erat dengan tingkat kepuasan (*user satisfaction*) dan tingkat penerimaan pengguna (*user acceptance*). Semakin tinggi tingkat kepuasan yang mereka rasakan, maka semakin tinggi pula tingkat penerimaan dan ketergantungan mereka dalam penggunaan sistem informasi tersebut dengan benar

dan efisien, agar dapat membantu pelaksanaan kerja mereka sehari-hari (Davis dan Warshaw, 1992).

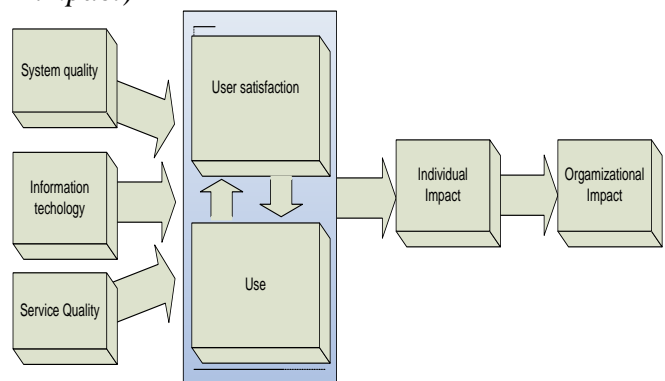
Berangkat dari latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, peneliti ingin melakukan studi mengenai kualitas sistem informasi SCMS yang baru diimplementasikan di ABC Bank terhadap tingkat penerimaan dan tingkat kepuasaan pengguna akhir.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengukuran dan penganalisaan kualitas sistem informasi SCMS dalam hubungannya dengan tingkat penerimaan dan tingkat kepuasaan pengguna sistem informasi SCMS. Enam komponen yang diukur, yaitu kualitas disain tampilan sistem informasi SCMS, kualitas penyajian informasi sistem informasi SCMS, kualitas layanan staff TI, tingkat manfaat dan kemudahan penggunaan sistem informasi SCMS serta tingkat kepuasaan pengguna akhir sistem informasi SCMS.

Tinjauan Teori

Kualitas Sistem Informasi

“Kualitas” dikategorikan atas enam faktor utama dari model *IS Success* (Pitt leyland, 1995), yakni: kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan sistem (*use*), kepuasaan pengguna (*user satisfaction*), pengaruh individu (*individu impact*), pengaruh organisasi (*organizational impact*)



Sumber : Pitt, 1995

Gambar 1
Efektivitas Sistem Informasi

Dapat disimpulkan bahwa seorang pengguna yang merasa puas terhadap suatu sistem informasi yang digunakan - baik dari segi kualitas

sistem, informasi, dan layanan yang dihasilkan, akan secara terus menerus menggunakan sistem tersebut, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi para pengguna tersebut untuk meningkatkan kinerja mereka sehari-hari dalam rangka pencapaian kualitas layanan yang dikehendaki oleh pihak manajemen.

Tingkat Penerimaan Pengguna

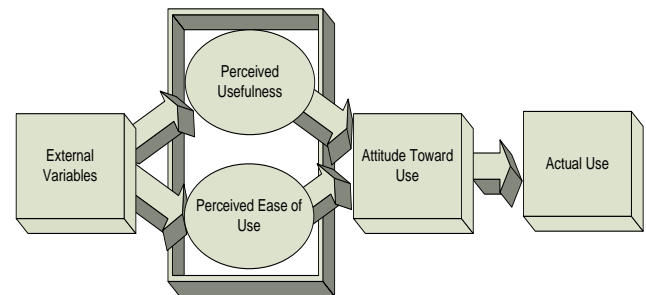
Penjelasan mengenai penerimaan pengguna terhadap teknologi baru sering digambarkan sebagai salah satu bidang penelitian yang paling lama, sepanjang jaman pencarian literatur sistem informasi (Hu *et al*, 1999). Penelitian di bidang ini telah menghasilkan beberapa model teori yang bersumber dari beberapa bidang ilmu, yaitu sistem informasi, psikologi, dan sosiologi, yang menjelaskan adanya perbedaan tujuan pada tiap individu untuk menggunakan suatu teknologi baru (Viswanath *et al*, 2003).

Hingga saat ini, terdapat delapan model teori mengenai penerimaan pengguna, yang banyak digunakan dalam penelitian tentang penerimaan pengguna, yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model*, *Theory of Planned Behavior* (TPB), *Combined TAM and TPB* (C-TAM-TPB), *Model of PC Utilization*, *Innovation Diffusion Theory*, dan *Social Cognitive Theory*. Di antara kedelapan model teori ini, *Technology Acceptance Model* (TAM) yang cukup dikenal dan cukup banyak digunakan dalam penelitian penerimaan pengguna TI.

Technology Acceptance Model (TAM)

Sampai saat ini, TAM merupakan model yang paling banyak digunakan dalam memprediksi penerimaan atas teknologi informasi (Gefen, 2002) dan telah terbukti menjadi model teoritis yang sangat berguna dalam membantu memahami dan menjelaskan perilaku pengguna dalam implementasi sistem informasi (Legris *et al*, 2003). Secara umum tujuan dari TAM adalah “to provide an explanation of the determinants of computer acceptance that is in general, capable, of explaining use behaviour across a broad range of end-user computing technologies and user population, while at the same time being both parsimonious and

theoretically justified.” (Davis *et al*, 1989). TAM menekankan pada persepsi pengguna tentang “bagaimana kegunaan sistem ini untuk saya/*perceived usefulness*” dan “semudah apakah sistem ini digunakan/*perceived ease of use*” adalah dua faktor kuat yang mempengaruhi penerimaan atas teknologi dan merupakan determinan fundamental dalam penerimaan pengguna. Dua persepsi tersebut jika dikombinasikan akan menciptakan suatu karakter positif atau negative pada seseorang terhadap penggunaan teknologi tertentu.

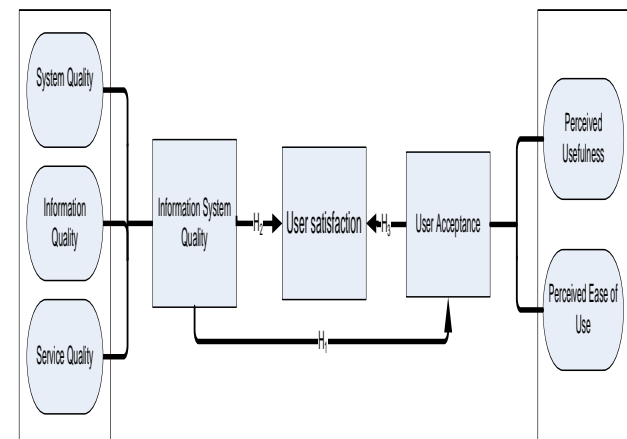


Sumber: Davis, 1989

Gambar 2
Technology Acceptance Model

Metode Penelitian

Berdasarkan pembahasan sebelumnya tentang latar belakang teoritis dan model penelitian, maka dalam penelitian ini, meterkaitan antara kualitas sistem informasi SCMS terhadap tingkat penerimaan dan tingkat kepuasan pengguna akhir dapat peneliti modelkan sebagai berikut:



Sumber: Hasil Olahan Data

Gambar 3
Hubungan Kualitas Sistem Informasi Terhadap Tingkat Penerimaan dan Tingkat Kepuasan Pengguna dalam penelitian ini

Metode dan Subyek Penelitian

Metode yang digunakan adalah metode survai. Pervan (1994) mendefinisikan survai sebagai sebuah cuplikan pendapat atau situasi pada dunia nyata pada waktu tertentu, biasanya didapat dengan menggunakan kuesioner pada semua responden dan dianalisis dengan menggunakan metode statistik.

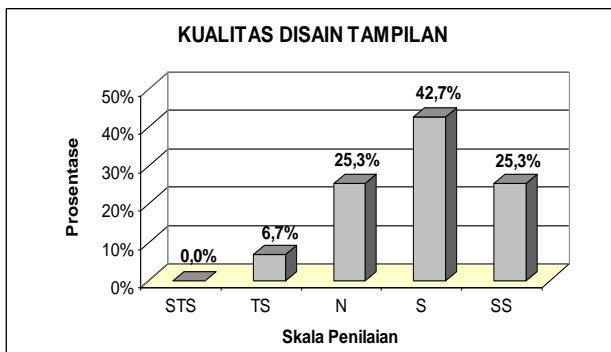
Subyek dari penelitian ini lebih mengarah kepada para pengguna akhir sistem informasi SCMS pada ABC Bank, yang baru mengimplementasikan sistem tersebut sejak bulan November 2006. dimana jumlah karyawan *Sales Colony* ABC Bank yang menggunakan sistem informasi SCMS berjumlah 30 orang.

Analisa Data

Kualitas Disain Tampilan (*System Quality*) dari Sistem Informasi SCMS

Untuk setiap pengembangan suatu sistem baru, apapun bentuk dan *scopenya*, hal yang pertama selalu dimulai dan dipikirkan adalah bagaimana membuat tampilan disain bisa semenarik mungkin sehingga bisa diterima oleh para penggunanya. Oleh karena itu, yang perlu diperhatikan dalam pengembangannya adalah persoalan mengenai bagaimana meningkatkan kualitas disain tampilan dari sistem yang akan dikembangkan.

Gambar 4 merupakan semua jawaban responden berdasarkan skala penilaian terhadap variabel kualitas disain tampilan sistem informasi SCMS yang ditampilkan dalam prosentase.



Sumber: Hasil Olahan Data

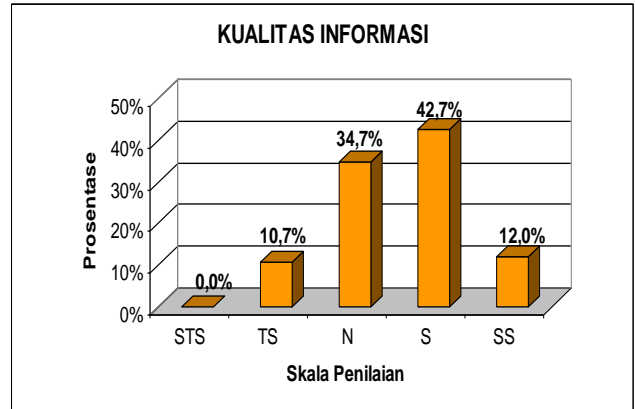
Gambar 4

Total prosentase jawaban responden untuk variabel Kualitas Disain Tampilan Sistem Informasi SCMS.

Tingginya respon yang diberikan oleh para responden terhadap kualitas disain tampilan terlihat dari keadaan di departemen *Sales Colony* yaitu dengan tidak adanya keluhan-keluhan ataupun penolakan dari para penggunanya berkaitan dengan tampilan disain sistem informasi SCMS yang digunakan di ABC Bank.

Kualitas Informasi (*information quality*) dari Sistem Informasi SCMS

Pentingnya kualitas informasi yang dapat dihasilkan oleh suatu sistem apapun menjadi prioritas utama bagi tim yang sedang mengembangkan suatu sistem tertentu. Apabila kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem tidak seperti yang diharapkan, tentunya para pengguna pun tidak akan segan-segan untuk meninggalkan sistem tersebut, sehingga hal yang pertama perlu dilakukan adalah bagaimana menghasilkan *output* keluaran (informasi) yang berkualitas, khususnya di mata para penggunanya. Gambar 5 merupakan semua jawaban responden mengenai skala penilaian terhadap variabel kualitas informasi dari sistem informasi SCMS yang ditampilkan dalam prosentase.



Sumber: Hasil Olahan Data

Gambar 5

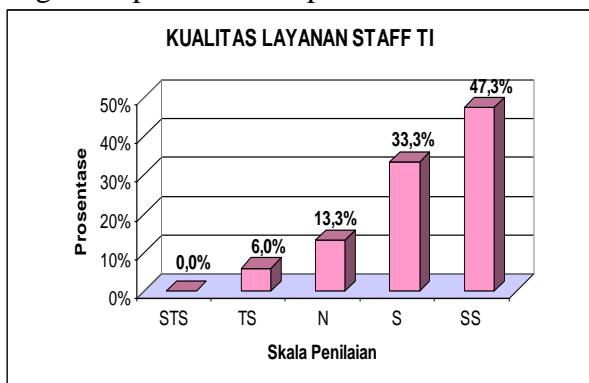
Total prosentase jawaban responden untuk variabel Kualitas Informasi Sistem Informasi SCMS

Tingginya respon yang diberikan oleh para responden terhadap kualitas informasi sistem ini dikarenakan sistem informasi SCMS menyajikan semua informasi yang diperlukan di dalam 1 aplikasi yang sama dan disimpan di dalam 1 database yang terintegrasi, sehingga informasi yang dibutuhkan dapat di *retrieve* dengan cepat.

Kualitas Layanan (*service quality*) Staff TI Sales Colony ABC Bank

Sesuai dengan visi Sales Colony ABC Bank, yakni “*striving to be the best and most reliable sales unit through high quality of standard, trust and structural management system, which delivers high quality of account*”, maka dalam menyediakan pelayanan terbaik bagi para pengguna akhir, staff TI harus selalu siap membantu dan memberikan layanan yang cepat bagi para pengguna apabila mereka mengalami kesulitan dalam penggunaan sistem informasi manajemen SCMS yang baru diimplementasikan.

Gambar 6 merupakan semua jawaban responden mengenai skala penilaian terhadap variabel kualitas layanan staff TI Sales Colony yang ditampilkan dalam prosentase.



Sumber: Hasil Olahan Data

Gambar 6

Total prosentase jawaban responden untuk variabel Kualitas Layanan Staff TI Sales Colony

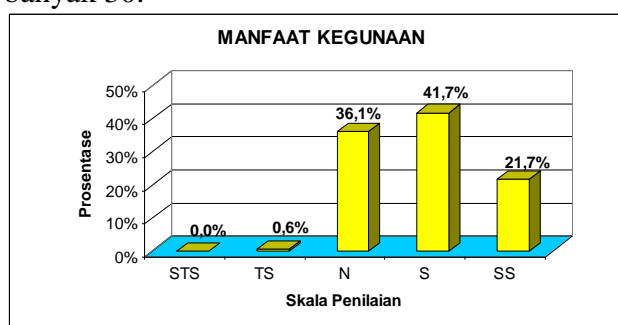
Salah satu alasan akan tingginya respon yang diberikan oleh para responden terhadap kualitas layanan staff TI yakni kesediaan staff TI Sales Colony untuk selalu membantu dan memberikan layanan yang cepat, ketika para pengguna sedang mengalami permasalahan yang berkaitan dengan masalah pemakaian computer.

Manfaat Penggunaan (*perceived usefulness*) Sistem Informasi SCMS

Salah satu alasan mengapa penerapan sistem aplikasi baru di dalam suatu organisasi seringkali mendapatkan penolakan adalah karena adanya anggapan dari para pengguna bahwa sistem tersebut tidak memberikan manfaat bagi

mereka,. Oleh karena itu, harapan terhadap pengembangan sistem informasi apapun ialah bagaimana manfaat dari sistem informasi tersebut dapat dirasakannya oleh para penggunanya. Menyadari hal tersebut, maka tim pengembang berupaya melibatkan para pengguna dalam pengembangan sistem informasi SCMS, supaya para pengguna mengetahui manfaat-manfaat apa saja yang bisa diperoleh dari sistem informasi SCMS.

Gambar 7 merupakan semua jawaban responden mengenai skala penilaian terhadap variabel manfaat penggunaan yang ditampilkan dalam prosentase, dengan jumlah responden sebanyak 30.



Sumber: Hasil Olahan Data

Gambar 7

Total prosentase jawaban responden untuk variabel Manfaat Penggunaan Sistem Informasi SCMS.

Dibandingkan dengan sistem aplikasi lama yang digunakan, banyak manfaat yang dapat dirasakan oleh para penggunanya. Dari pengamatan yang peneliti dapatkan, berikut adalah beberapa manfaat yang dirasakan dari sistem informasi SCMS, seperti :

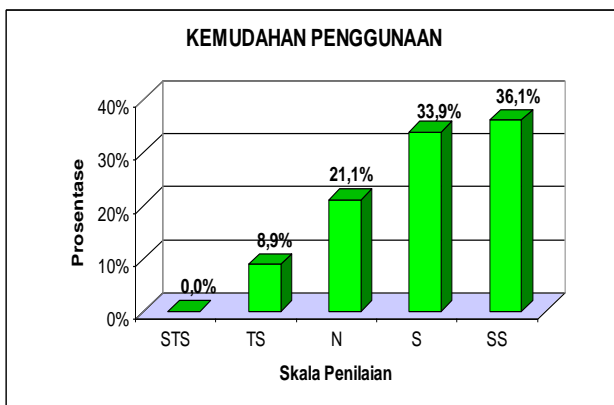
1. Kemudahan dalam pembuatan laporan *salary* dan bonus yang harus dibayarkan untuk para *agent*.
2. Pemberian surat peringatan (SP) bagi para *agent* melalui *Supervisor* (SPV) masing-masing.

Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*) Sistem Informasi SCMS

Dalam setiap pengembangan suatu jenis aplikasi (sistem) apapun, baik itu berskala besar maupun kecil, salah satu hal yang paling diinginkan oleh semua pihak adalah kemudahan di dalam penggunaannya. Kemudahan-kemu-

dahan yang diharapkan seperti tidak perlunya pelatihan (*training*) yang berkepanjangan bagi para pengguna, tidak perlunya *user manual* yang terlalu rumit dan panjang, tampilan menu yang sudah berbentuk GUI (*graphical user interface*), atau bahkan terintegrasinya aplikasi lama dengan aplikasi baru supaya para pengguna tidak perlu berpindah-pindah aplikasi pada saat me-*retrieve* data lama, dan lain sebagainya.

Pada Gambar 8 terlihat semua jawaban responden mengenai skala penilaian terhadap variabel manfaat penggunaan yang ditampilkan dalam prosentase.



Sumber: Hasil Olahan Data

Gambar 8

Total prosentase jawaban responden untuk variabel Kemudahan Penggunaan Sistem Informasi SCMS

Tingginya respon yang diberikan oleh para responden terhadap variabel kemudahan penggunaan disebabkan karena alasan berikut :

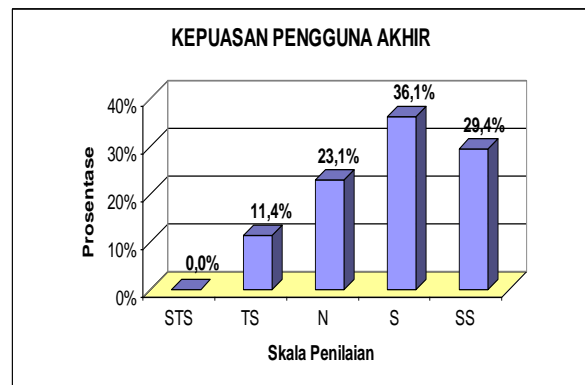
Sebelum sistem informasi SCMS diimplementasikan di departemen *Sales Colony ABC Bank*, para pengguna harus menggunakan beberapa aplikasi yang berbeda untuk mendapatkan informasi mengenai nasabah/ pelanggan. Salah satu aplikasi yang harus digunakan, yakni *Cardpac* yang masih bersifat *text base*, dimana para pengguna ketika ingin menggunakan menu tertentu untuk menampilkan informasi tertentu harus menuliskan *syntax-syntax* sederhana yang tidak pengguna mengerti. Selain itu, keharusan mengisikan password yang lebih dari 1 kali sebelum para pengguna dapat menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini yang seringkali menjadi permasalahan, karena seringkali para pengguna lupa/salah

mengisikan password yang sudah diberikan, yang menyebabkan akses pengguna tersebut untuk menggunakan aplikasi tersebut menjadi terblokir. Kendala-kendala tersebutlah yang menyebabkan para pengguna menilai bahwa sistem informasi SCMS merupakan sistem yang jauh memberikan kemudahan bagi para penggunanya.

Hal ini disebabkan karena sistem informasi SCMS yang diimplementasikan di mata para penggunanya memiliki banyak kemudahan dibandingkan dengan aplikasi-aplikasi sebelumnya. Kemudahan-kemudahan tersebut pada kenyataannya dapat dilihat dari tidak perlunya diadakan *training* bagi para pengguna akhir saat sistem tersebut mulai diimplementasikan. Selain itu juga, tidak diperlukannya *user manual* dalam pemakaian sistemnya karena sifatnya yang *user friendly*, dimana para pengguna hanya tinggal perlu mencoba mengklik menu tertentu untuk menghasilkan informasi yang diinginkan.

Kepuasan Pengguna Akhir (*User Satisfaction*) Sistem Informasi SCMS

Pada Gambar 9 terlihat semua jawaban responden mengenai skala penilaian terhadap variabel kepuasan pengguna akhir yang ditampilkan dalam prosentase.



Sumber: Hasil Loan Data

Gambar 9

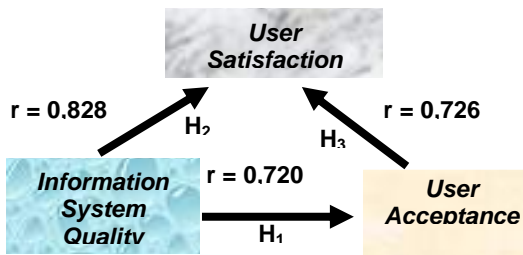
Total prosentase jawaban responden untuk variabel Kepuasan Pengguna Akhir

Baiknya kualitas sistem informasi yang dikembangkan sehingga dirasakan manfaat dan kemudahan dalam penggunaannya oleh para pengguna, membuat para pengguna mempunyai

penilaian yang baik terhadap sistem tersebut yang akhirnya membuat mereka puas untuk menggunakan sistem tersebut

Pengujian Hipotesis

Untuk menjawab hipotesis yang telah dibuat, maka perlu diketahui korelasi antar satu variabel terhadap variabel lain dengan menggunakan korelasi *Spearman*.



Sumber: Hasil Olahan Data
Gambar 10
Hasil korelasi

Hipotesis 1 : Kualitas Sistem Informasi (*information system quality*) mempengaruhi Penerimaan Pengguna Akhir (*User Acceptance*).

Pada gambar 10 terlihat adanya hubungan (korelasi) yang cukup kuat/tinggi (yakni sebesar 0,720) antara kedua variabel tersebut. Hasil ini **mendukung** hipotesis 1. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas sistem informasi SCMS -- seperti penyajian tampilan menu-menu yang mudah dibaca dan digunakan; informasi yang disampaikan selalu berupa informasi yang lengkap, akurat dan terbaru; pemberian layanan yang cepat dari pihak staff TI ketika para pengguna akhir mengalami masalah dalam menggunakan sistem tersebut, dan kemudahan-kemudahan lainnya -- maka semakin cepat diterimanya sistem tersebut oleh para pengguna yang mengakibatkan tingkat penerimaannya terhadap sistem tersebut akan semakin tinggi.

Hipotesis 2 : Kualitas Sistem Informasi (*information system quality*) mempengaruhi Kepuasan Pengguna Akhir (*user satisfaction*).

Pada gambar 10 terlihat adanya hubungan (korelasi) yang cukup kuat/tinggi (yakni

sebesar 0,828) antara kedua variabel tersebut. Hasil ini **mendukung** hipotesis 2. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas sistem informasi SCMS, maka pengguna akhir akan semakin merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut.

Selain keterlibatan para pengguna dalam proses pengembangan sistem informasi SCMS sehingga mereka mengerti tujuan dari pengembangannya, tim pengembang pun berusaha mengutamakan kualitas informasi dari sistem informasi SCMS tersebut, seperti dengan menyajikan semua informasi yang diperlukan dalam satu aplikasi yang sama dan tersimpan dalam satu database sehingga informasi yang ditampilkan selalu berupa informasi yang lengkap, akurat dan terbaru yang memudahkan para pengguna dalam pelaksanaan aktivitas kerja sehari-hari mereka. Dengan penilaian yang baik akan kualitas informasi tersebut, ditambah dengan tampilan disain dan layanan staff TI yang baik, kesemua hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan para pengguna akhir dalam menggunakan sistem informasi SCMS. Hal ini dapat dilihat dari cukup tingginya prosentase jawaban responden yang menyatakan *setuju* dalam pengukuran penilaian variabel kepuasan pengguna akhir akan sistem informasi SCMS.

Hipotesis 3 : Penerimaan Pengguna Akhir (*User Acceptance*) mempengaruhi Kepuasan Pengguna Akhir (*user satisfaction*).

Pada gambar 10 terlihat adanya hubungan (korelasi) yang cukup kuat/tinggi (yakni sebesar 0,726) antara kedua variabel tersebut. Hasil ini **mendukung** hipotesis 3. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi penerimaan responden terhadap sistem informasi SCMS, dilihat dari kemudahan-kemudahan dan manfaat yang dapat dirasakan para pengguna sehingga membantu pelaksanaan aktivitas kerja mereka, membuat para pengguna akhir mempunyai penilaian yang baik terhadap sistem tersebut yang akhirnya dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap sistem tersebut.

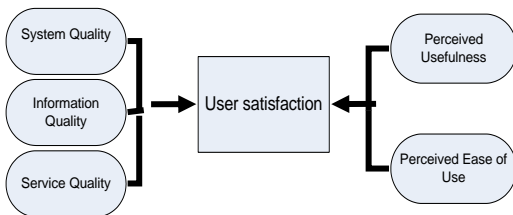
Analisis Regresi

Pembahasan hipotesis 4 memerlukan adanya perhitungan statistik dengan menggu-

nakan analisis regresi. Analisis regresi yang digunakan adalah *multiple regression*, karena terdiri dari 1 variabel tergantug (*dependen*) dan beberapa variabel bebas (*independent*), dimana variabel tergantug adalah kepuasan pengguna akhir dan variabel bebasnya adalah penerimaan pengguna akhir dan kualitas sistem informasi.

Hipotesis 4: Penerimaan Pengguna Akhir (*User Acceptance*) secara bersama-sama dengan Kualitas Sistem Informasi (*information system quality*) mempunyai hubungan yang signifikan dengan Kepuasan Pengguna Akhir (*User Satisfaction*).

Namun dari kedua variabel bebas tersebut (penerimaan pengguna akhir dan kualitas sistem informasi), terdapat korelasi yang signifikan/tinggi sebesar 0,720 yang menyebabkan multikolinieritas dalam model regresi yang dibentuk. Multikolinieritas menyebabkan model regresi menjadi tidak akurat, dikarenakan terdapat dua atau lebih variabel bebas yang memberikan informasi yang redundant. Sehingga model kepuasan pengguna akhir yang diusulkan dengan dua variabel bebas di atas ternyata kurang handal sebagai alat untuk mengukur kepuasan pengguna akhir. Maka dalam menjawab **hipotesis 4**, variabel-variabel bebas yang digunakan adalah variabel dasar pembentuk *information system quality* dan variabel dasar pembentuk *user acceptance*. Penyempurnaan model penelitian awal untuk menjawab **hipotesis 4** dapat dilihat pada Gambar 11.



Sumber: Hasil Olahan Data

Gambar 11

Model Penelitian yang Diperbaharui

Dengan tujuan untuk menghindari adanya multikolinieritas dan mengetahui variabel-variabel mana saja (dari 5 variabel yang ada) yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir dalam meng-

gunakan sistem informasi SCMS, maka peneliti mencoba menggunakan analisis regresi Stepwise.

Dengan menggunakan analisis regresi Stepwise, maka diperoleh bahwa hanya variabel kualitas informasi, variabel Kemudahan Penggunaan, dan variabel Layanan Staff TI yang signifikan dalam memprediksi kepuasan pengguna akhir terhadap penggunaan sistem informasi SCMS, dimana pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kepuasan pengguna akhir sebesar 74,3%. Hal ini berarti 74,3 % dari variasi kepuasan pengguna akhir dalam menggunakan sistem informasi SCMS bisa dijelaskan oleh variabel kualitas informasi, kualitas layanan staff TI dan kemudahan penggunaan, dan sisanya (100%-74,3%= 25,7%) dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain. Model ini tidak digunakan sebagai alat untuk memprediksi kepuasan pengguna akhir, namun hanya sebagai gambaran potret kepuasan penggunaan akhir sekarang di departemen *Sales Colony ABC Bank*.

Kesimpulan

Kesimpulan yang bisa diambil dari hasil penelitian yang telah dilakukan, yaitu bahwa kualitas sistem informasi SCMS sudah tergolong baik, dilihat dari kualitas disain tampilan, kualitas informasi dan kualitas layanan staff TI.

Dari segi kualitas disain tampilan sistem informasi SCMS, rancangan yang dibuat dinilai sudah cukup sesuai dan memenuhi syarat-syarat dalam pembuatan tampilan menu suatu sistem aplikasi. Hal tersebut dikarenakan keikutsertaan para pengguna di dalam memberikan penilaiannya terhadap disain tampilan sistem informasi SCMS pada saat sistem tersebut dikembangkan, sehingga perbaikan demi perbaikan terus dilakukan terhadap tampilan disain sistem tersebut.

Dari segi kualitas informasi, penyajian informasi yang ditampilkan dinilai sudah cukup baik karena telah dapat menampilkan informasi yang akurat, mudah dimengerti dan *up to date*. Namun, masih perlunya perbaikan dalam hal kelengkapan informasi yang disajikan. Hal ini disebabkan database sistem informasi SCMS hanya menyimpan informasi yang dimulai sejak

sistem tersebut diimplementasikan dan belum terintegrasi dengan data-data dari aplikasi-aplikasi yang lama. Hal tersebut harus menjadi perhatian bagi tim pengembang dan staff TI ABC Bank.

Dari segi kualitas layanan staff TI, pelayanan yang diberikan oleh staff TI *Sales Colony* kepada para pengguna sistem informasi SCMS dinilai sudah baik. Hal tersebut memang menjadi semboyan ABC Bank untuk selalu dapat memberikan pelayanan yang cepat baik bagi nasabah maupun bagi para pengguna sistem informasi SCMS.

Tingkat penerimaan pengguna akhir tergolong tinggi, dimana dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa para pengguna menjadi sangat tergantung terhadap penggunaan sistem informasi SCMS, mengingat manfaat yang diberikan oleh sistem tersebut dalam peningkatan kualitas kinerja mereka sehari-hari. Kenyataan ini juga ditunjang dengan kemudahan yang mereka rasakan dalam penggunaan sistem tersebut jika dibandingkan dengan ketika mereka menggunakan aplikasi yang lama. Kemudahan-kemudahan tersebut terbukti seperti tidak perlunya diadakan *training* bagi para pengguna, *user manual* yang dibentuk pun hanya berupa tampilan grafik yang singkat.

Dari tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi SCMS pun tergolong tinggi, dikarenakan para pengguna telah merasakan kemudahan dan manfaat dari sistem tersebut, serta baiknya penyajian informasi sehingga pekerjaan pekerjaan mereka menjadi terbantuan. Selain itu, tampilan disain yang menarik ditambah dengan layanan dari staff TI yang cepat ketika mereka membutuhkan pertolongan berkaitan dengan masalah penggunaan sistem informasi SCMS membuat mereka semakin menilai tinggi akan sistem tersebut yang akhirnya membuat mereka puas untuk menggunakannya.

Dari pengujian yang telah dilakukan terlihat bahwa kualitas sistem informasi SCMS mempengaruhi tingkat penerimaan dan tingkat kepuasan para pengguna akhir terhadap penggunaan sistem tersebut, dimana semakin baik kualitas sistem informasi SCMS, maka semakin tinggi tingkat penerimaan dan tingkat kepuasan para pengguna akhir terhadap sistem tersebut.

Selain itu pula, terlihat bahwa tingkat penerimaan para pengguna terhadap sistem informasi SCMS mempengaruhi tingkat kepuasannya, dimana semakin tinggi tingkat penerimaan para pengguna dengan dirasakan akan banyaknya manfaat dan kemudahan dari sistem informasi SCMS, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan para pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Dan terakhir, dari pengujian yang diperoleh didapatkan bahwa faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir dalam penggunaan sistem informasi SCMS di lingkungan *Sales Colony* ABC Bank adalah kualitas informasi, kemudahan penggunaan yang dirasakan dan kualitas layanan staff TI *Sales Colony*. Hasil dari model kepuasan pengguna yang didapatkan hanyalah untuk menggambarkan potret kepuasan pengguna akhir saat ini di *Sales Colony* ABC Bank, dan tidak digunakan sebagai alat untuk memprediksi.

Daftar Pustaka

- Alhusin, S. "Aplikasi Statistik Praktis dengan SPSS 10 for Windows" Graha Ilmu, Yogyakarta, 2003.
- Ajzen I. and Fishbein M. "Attitude-Behavior Relations: A Theretical Analysis and Review of Empirical Research," *Psychological Bulletin*, 84, 1977.
- Bailey, James E. and Sammy W. Perarson, "Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction," *Management Science*, Vol 29, No.5, May 1983.
- Baroudi, J.J and Orlikowski, W.J., "A Short-form Measure of User Information Satisfaction." *Journal of Management Information System*, Vol 4, No.4, Spring, 1988.
- Coffey, J., Grover, V., Purvis R., "Information Systems Effectiveness", [Http://business.clemson.edu/ISE/html/system_quality.html](http://business.clemson.edu/ISE/html/system_quality.html), 15 Desember 2005.

- Compeau, D.R., and Higgins, C.A., "Computer Self-Efficacy : Development of A Measure and Initial Test," *MIS Quarterly* (19:2), 1995.
- Davis. F, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology" *MIS Quarterly*, Sep 1989.
- Davis. F, Bagozzi, R.P. and Warshaw, P.R "User Acceptance of Computer Technology : A Comparison of Two Theoretical Models." *Management Science*, 1989, Vol. 35, 1992.
- Davis. F, Bagozzi, R.P. and Warshaw, P.R "Extrinsic and Intrinsic Motivation to Use Computers in the Workplace," *Journal of Applied Social Psychology*, Vol.22, 1992.
- Doll, W.J. and Torkzadeh, G. "The Measurement of End-User Computing Satisfaction" *MIS Quarterly*, Vol 12(2), 1988.
- Gefen, D. "Customer Loyalty in e-Comeerce." *Journal of the Association for Information Systems*, 2002.
- Guilford, J.P. and Fruchter, B., "Fundamental Statistics in Psychology and Education", 6th ed., McGraw-Hill, New York, 1978.
- Goodhue, Dale L., "Understanding User Evaluations of Information Systems," *Management Science*, Vol. 41, No. 12, December 1995.
- Goodhue, D.L., and Thompson, R.L., "Task-Technology Fit and Individual Performance," *MIS Quarterly* (19:2), 1995.
- Hu, P.J., Chau, P.Y.K., Sheng, O.R.L., and Tam, K.Y., "Examining the Technology Acceptance Model Using Physician Acceptance of Telemedicine Technology," *Journal of Management Information System* (16:2), 1999.
- Kinncar, T.C. and Taylor, J.R., "Marketing research, an applied approach," McGraw-Hill, New York, 1990.
- Legris, P., Ingham, J., and Yao J.E. "Technology Acceptance Model for Wireless Internet." *Internet Research : Electronic Networking Applications and Policy*, Vol. 13 (3), 2003.
- Leonard-Barton, D., and Deschamps, I., "Managerial Influence in the Implementation of New Technology," *Management Science* (32:10), 1988.
- Mendenhall, W., and Sincich, T., "A Second Course in Statistics : Regression Analysis," , 5th edition, Prentice Hall, New York, 1993.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing* (49), Fall, 1985.
- Pervan, G. "Information Systems Management: An Australian View of the Key Issues," *Australian Journal of Information Systems*, 1994.
- Pinsonneault, A. and Kraemer, K.L. "The impact of information technology on middle managers." *MIS Quarterly*, Vol. 17, 1993.
- Pitt Leyland F., Watson Richard T. and Kavan C Bruce. "Service Quality: A Measure of Information System Effectiveness," *MIS Quarterly*, Vol.19, Number 2, pp.173-188, June 1995.
- Santoso, S, "Menguasai Statistik di Era Informasi dengan SPSS 14", PT.Elex Media Komputindo, Jakarta, 2006.

Singleton R. A., Straits B.C., and Staits, M.M.
Straits, "*Approaches to Social Acience Research*", 2-nd edition, Oxford University Press, New York, 1993.

Vincent, R., Anita J. LaSalle, Reza, K, Yvon G.
"*Hospital Information Systems Quality : A Customer Assessment Tool,*" *Journal of MIS*, pp. 201-285, 1995.

Viswanath, V., Michael G. Morris, Gordon B. Davis, Fred D. Davis, "*User Acceptance of Information Technology : Toward A Unified View,*" *MIS Quarterly* Vol.27, No.3, Sepetember 2003.