



ITS
Institut
Teknologi
Sepuluh Nopember

TUGAS AKHIR - KS 141501

**RANCANGAN PERBAIKAN BERDASARKAN
EVALUASI KESUKSESAN IMPLEMENTASI
APLIKASI LOAN ORIGATION SYSTEM (Studi
Kasus: Bank Tabungan Negara)**

**REVY FEBRI ASTUTI
NRP 5211 100 119**

**Dosen Pembimbing :
Dr. Apol Pribadi S., S.T, M.T**

**JURUSAN SISTEM INFORMASI
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2015**



ITS
Institut
Teknologi
Sepuluh Nopember

FINAL PROJECT - KS 141501

**IMPROVEMENT PLAN BASED ON SUCCESSFUL
IMPLEMENTATION EVALUATION OF LOAN
ORIGINATION SYSTEM (CASE STUDY: *Bank
Tabungan Negara*)**

**REVY FEBRI ASTUTI
NRP 5211 100 119**

**Academic Promotors :
Dr. Apol Pribadi S., S.T, M.T**

**INFORMATION SYSTEMS DEPARTEMENT
Information Technology Faculty
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2015**

RANCANGAN PERBAIKAN BERDASARKAN EVALUASI KESUKSESAN IMPLEMENTASI APLIKASI LOAN ORIGINATION SYSTEM (Studi Kasus: Bank Tabungan Negara)

TUGAS AKHIR

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada
Jurusan Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

REVY FEBRI ASTUTI

5211 100 119



Dr. Eng. Febrilivan Samopa S.Kom, M.Kom
NIP 19730219 199802 1 001

RANCANGAN PERBAIKAN BERDASARKAN EVALUASI KESUKSESAN IMPLEMENTASI APLIKASI LOAN ORIGATION SYSTEM (Studi Kasus: Bank Tabungan Negara)

TUGAS AKHIR

Disusun untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada
Jurusan Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh :

REVY FEBRI ASTUTI

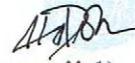
5211 100 119

Disetujui Tim Penguji : Tanggal Ujian : 6 Mei 2015
Periode Wisuda : September 2015

Dr. Apol Pribadi S., S.T, M.T


(Pembimbing 1)

Feby Artwodini, S.Kom, M.T


(Penguji 1)

Bekti Cahyo Hidayanto, S.Si, M.Kom


(Penguji 2)

RANCANGAN PERBAIKAN BERDASARKAN EVALUASI KESUKSESAN IMPLEMENTASI APLIKASI LOAN ORIGINATION SYSTEM (Studi Kasus: Bank Tabungan Negara)

Nama Mahasiswa : REVY FEBRI ASTUTI
NRP : 5211 100 119
Jurusan : Sistem Informasi FTIF-ITS
Dosen Pembimbing 1 : Dr. Apol Pribadi S., S.T, M.T

ABSTRAK

Bank Tabungan Negara (Bank BTN) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. Salah satu kegiatan bank yang mengalami pertumbuhan adalah menyalurkan dana (lending) kepada pihak yang membutuhkan dana. Bank BTN adalah salah satu bank umum yang memiliki core business dalam kegiatan penyediaan kredit, khususnya Kredit Kepemilikan Rumah (KPR). Bank BTN memiliki pengembangan sebuah aplikasi berbasis workflow untuk melakukan proses persetujuan permohonan aplikasi kredit yang bernama LOS (Loan Origination System).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan implementasi LOS (Loan Origination System) dan menyusun perencanaan strategi peningkatan layanan. Metode yang digunakan untuk menganalisis faktor-faktor kesuksesan implementasi adalah menggunakan faktor kesuksesan dari ISSM (Information System Success Model). Untuk proses analisis data responden menggunakan alat bantu SPSS dan untuk analisis hipotesis menggunakan metode SEM-

GSCA. Sedangkan penyusunan strategi dengan menyusun dokumen service improvement plan.

Hasil penelitian ini dapat dikatakan memiliki tingkat keakuratan yang cukup tinggi karena responden yang mengisi adalah seluruh user yang menggunakan LOS (Loan Origination System). Jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 79 responden. Hasil penelitian ini diketahui nilai model penelitian cukup baik dengan nilai 56,4% dan enam hipotesis penelitian yang diterima. Hasil penelitian ini adalah jika kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan dan kepuasan pengguna, minat menggunakan dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat. Selain itu, hasil tugas akhir ini mendapatkan beberapa indikator yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kesuksesan yang lebih lagi, yaitu: indikator accessibility.

Kata kunci: Loan Origination System (LOS), Information System Succes Model (ISSM), Structural Equation Modelling (SEM), Service Improvement Plan.

IMPROVEMENT PLAN BASED ON SUCCESSFUL IMPLEMENTATION EVALUATION OF LOAN ORIGINATION SYSTEM (CASE STUDY: BANK TABUNGAN NEGARA)

Name : REVY FEBRI ASTUTI
NRP : 5211 100 119
Department : Information Systems FTIF -ITS
Supervisor 1 : Dr. Apol Pribadi S., S.T, M.T

ABSTRACT

Bank Tabungan Negara (BTN) is the State-Owned Entrerproses in the form of a limited liability company and engaged in the banking and financial services. One of the activities if banks that growth is lending to those inneed of funds. BTN is a commercial bank that has its core business in the provision of credit activity, Kredit Kepemilikan Rumah (KPR). BTN has the development of a workflow-based application to approval credit process called LOS (Loan Origination System).

This research aims to identify the factors that affect the successful implementation of LOS (Loan Origination System) and planning strategies for improve services. The method used to analyze the factors of successful implementation is to use the success factors is ISSM (Information System Success Model). For the analysis of responden data using SPSS and tools for analysis of hypotheses using SEM-GSCA. While service improvement plan is applied to accomodare strategy to improve service of LOS (Loan Origination System).

The results of this research can be said to have a fairly high degree accuracy because responden who fills are all users who use the LOS (Loan Origination System). The number of

respondents in this research were 79 respondents. The result of this research note is quite good value research model with values of 56,7% and six research hypotheses are accepted. The result of this research is show that Information Quality and Service Quality have significant positive influence Intention of Use and User Satisfaction, Intention of Use and User Satisfaction have significant positive influence on the Net Benefits. In addition, the results of this research there is some indicators that need to be improved to achieve even more success, such: accessibility.

Kata kunci: Loan Origination System (LOS), Information System Succes Model (ISSM), Structural Equation Modelling (SEM), Service Improvement Plan.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah terucap atas segala petunjuk, pertolongan, kasih sayang dan kekuatan yang diberikan oleh Allah SWT. Hanya karena ridho-Nya, peneliti dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir, dengan judul **Rancangan Perbaikan Berdasarkan Evaluasi Kesuksesan Implementasi Aplikasi *Loan Origination System* (Studi Kasus: Bank Tabungan Negara)**. Tugas akhir ini dibuat dalam rangka menyelesaikan gelar sarjana di Jurusan Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.

Terima kasih tiada henti terucap untuk seluruh pihak yang sangat luar biasa dalam membantu penelitian ini, yaitu:

- Bapak Rudy Rahardjo, Bapak Wargo Agung Pribadi dan Bapak Tirta Priambadha selaku pihak Bank Tabungan Negara cabang Surabaya yang selalu memberikan informasi dan pengetahuan seputar *LOS (Loan Origination System)*.
- Bapak Dr. Apol Pribadi, S.T., M.T., sebagai dosen pembimbing, terima kasih yang tidak kenal lelah memberi bimbingan, waktu dan dukungan selama penyusunan tugas akhir
- Bapak Beki Cahyo Hidayanto, S.Si, M.Kom dan Ibu Feby Artwodini, S.Kom, M.T sebagai dosen penguji, terima kasih atas kritikan dan masukan yang bersifat membangun untuk peningkatan kualitas tugas akhir ini.
- Bapak Dr. Eng. Ferbriliyana Samopa, S.Kom, M.Kom, selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi ITS, yang telah menyediakan fasilitas terbaik untuk kebutuhan mahasiswa.

- Bapak Radityo Prasetyanto Wibowo, S.Kom, M.Kom selaku dosen wali yang memberikan bimbingan selama penulis menjadi mahasiswa di Jurusan Sistem Informasi.
- Untuk sosok kakak, sekaligus sahabat terbaik dalam setiap tahapan proses pengerjaan tugas akhir ini, Rizki Adipratama. Terima kasih untuk segala motivasi, saran, kekuatan dan ketenangan yang selalu meyakinkan bahwa semuanya akan baik-baik saja.
- Para sahabat selama di bangku kuliah, Firsia Bintang A, Birgitta S.K, Terry S.R, Muryati D.S, Avia Riska S., Dea Anjani, Nisa Setya D, Edwina F.A, Rifqi Ridho, F.X Servyno dan M. Aditya Al Rasyid terima kasih selalu memberikan dukungan dan dorongan dengan caranya masing-masing
- Para Sahabat penulis, Meirsha D.A, Tiagoza S.P, Ferdita R.C, Esti Lungit, Wisian N.Y, Reza T.P, Ilzam A, Yuda D, Yunela N.R dan Risanda M.A terima kasih selalu sabar menerima keluh kesah penulis dalam pengerjaan tugas akhir.
- Seluruh teman – teman Basilisk (SI 2011), Lab PPSI dan HMSI Sinergi yang tiada henti memberikan cerita, dukungan dan semangat kepada penulis.

Dan Seluruh pihak – pihak lain yang tidak dapat disebutkan yang telah membantu baik memberikan informasi, semangat, dukungan dan doa. Semoga Tuhan membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Penulis menyadari banyak kekurangan dari tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis bersedia menerima segala kritik dan saran. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Permasalahan	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Relevansi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Studi Sebelumnya	9
2.2 Dasar Teori	12
2.2.1 Evaluasi Teknologi Informasi.....	12
2.2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi.....	13
2.2.3 SEM (Structural Equation Modelling).....	23
2.2.4 Statistical Product and Service Solutions (SPSS)	26
2.2.5 Generalized Structured Component Analysis (GSCA)	26
2.2.6 ITIL	30
2.2.7 Service Improvement Plan	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Tahap Persiapan	39
3.2 Tahap Perancangan Model Konseptual	39
3.3 Tahap Pengumpulan data.....	40

3.4 Tahap Pengujian Model.....	41
3.5 Tahap Penyusunan Strategi	41
3.6 Tahap Penutup.....	42
BAB IV PERANCANGAN KONSEPTUAL.....	43
4.1 Konstruk Umum Konseptual Model	43
4.2 Perumusan Hipotesis Penelitian	45
4.2.1 Konstruk hipotesis 1	45
4.2.2 Konstruk hipotesis 2	46
4.2.3 Konstruk hipotesis 3	46
4.2.4 Konstruk hipotesis 4	47
4.2.5 Konstruk hipotesis 5	48
4.2.6 Konstruk hipotesis 6	48
4.2.7 Konstruk hipotesis 7	49
4.2.8 Konstruk hipotesis 8	50
4.2.9 Konstruk hipotesis 9	50
BAB V IMPLEMENTASI	51
5.1 Sekilas Tentang Bank Tabungan Negara	51
5.1.1 Visi dan Misi Bank Tabungan Negara	51
5.1.2 LOS (<i>Loan Origination System</i>)	52
5.2 Analisis Data	53
5.2.1 Uji instrumen penelitian	54
5.2.2 Deskriptif statistik	59
5.2.3 Deskriptif statistik variabel penelitian	65
5.2.4 Analisis Angka Indeks Jawaban Responden	74
5.2.5 Uji linearitas	76
5.3 Analisis Inferensial	77
5.3.1 Identifikasi Goodness of FIT	78
5.3.2 Identifikasi R Square	79
5.2.3 Identifikasi Indikator – Indikator	80
5.2.4 Pengujian Hipotesis	86
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN	93
6.1 Hasil Penelitian antar Variable.....	93

6.1.1 Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>Intention of Use</i>	93
6.1.2 Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	95
6.1.3 Pengaruh <i>System Quality</i> terhadap <i>Intention of Use</i>	96
6.1.4 Pengaruh <i>System Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	97
6.1.5 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Intention of Use</i>	98
6.1.6 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	99
6.1.7 Pengaruh <i>User Satisfaction</i> terhadap <i>Intention of Use</i>	100
6.1.8 Pengaruh <i>Intention of Use</i> terhadap <i>Net Benefits</i>	101
6.1.9 Pengaruh <i>User Satisfaction</i> terhadap <i>Net Benefits</i>	102
6.2 Pembahasan Hasil Keseluruhan	103
6.3 Strategi Peningkatan Kesuksesan <i>LOS (Loan Origination System)</i>	104
6.3.1 Indikator <i>Accessibility</i>	104
BAB VII PENUTUP.....	107
7.1 Kesimpulan.....	107
7.2 Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA.....	109
Lampiran A – Wawancara	- 1 -
Lampiran B – Kuisisioner Penelitian	- 1 -
Lampiran C – Hasil Perhitungan Aplikasi GeSCA.....	- 1 -
Lampiran D – Kutipan Jawaban Kuisisioner	- 1 -
Lampiran E – Service Improvement Plan.....	- 1 -

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang Sejenis	9
Tabel 3. 1 Metodologi Penelitian (Peneliti, 2015).....	38
Tabel 3. 2 Populasi Divisi mortgage & consumer lending cabang Surabaya (per-Februari 2015)	41
Tabel 5. 1 Hasil Uji Reliabilitas (Peneliti, 2015).....	54
Tabel 5. 2 Hasil uji validitas variabel Information Quality (SPSS, 2015).....	55
Tabel 5. 3 Uji validitas variabel System Quality (SPSS, 2015) ..	56
Tabel 5. 4 Uji validitas variabel Service Quality (SPSS, 2015) ..	56
Tabel 5. 5 Variabel User Satisfaction (SPSS, 2015)	57
Tabel 5. 6 Variabel Intention of Use(SPSS, 2015).....	58
Tabel 5. 7 Variabel Net Benefitss (SPSS, 2015).....	58
Tabel 5. 8 Deskriptif Statistik Jenis Kelamin (Olahan SPSS, 2015).....	59
Tabel 5. 9 Deskriptif Statistik Lokasi (Olahan SPSS, 2015).....	60
Tabel 5. 10 Deskriptif Statistik Usia (Olahan SPSS, 2015)	61
Tabel 5. 11 Deskriptif Statistik Jabatan/Bagian (Olahan SPSS, 2015).....	63
Tabel 5. 12 Deskriptif Statistik Pendidikan (Olahan SPSS, 2015)	64
Tabel 5. 13 Skala Interval (Peneliti, 2015).....	65
Tabel 5. 14 Deskriptif Statistik Variabel Information Quality (Olahan SPSS, 2015).....	65
Tabel 5. 15 Deskriptif Statistik Variabel System Quality (Olahan SPSS, 2015).....	68
Tabel 5. 16 Deskriptif Statistik Variabel Service Quality (Olahan SPSS, 2015).....	69
Tabel 5. 17 Deskriptif Statistik User Satisfaction (Olahan SPSS, 2015).....	72
Tabel 5. 18 Deskriptif Statistik Variable Intention of Use (Olahan SPSS, 2015).....	73
Tabel 5. 19 Deskriptif Statistik Variable Net Benefits (Olahan SPSS, 2015).....	74

Tabel 5. 20 Analisis angka indeks jawaban responden variable <i>Information Quality</i>	75
Tabel 5. 21 Analisis angka indeks jawaban responden variable <i>System Quality</i>	75
Tabel 5. 22 Analisis angka indeks jawaban responden variable <i>Service Quality</i>	76
Tabel 5. 23 Analisis angka indeks jawaban responden variable <i>User Satisfaction</i>	76
Tabel 5. 24 Analisis angka indeks jawaban responden variable <i>Intention of Use</i>	76
Tabel 5. 25 Analisis angka indeks jawaban responden variable <i>Net Benefits</i>	76
Tabel 5. 26 Uji Linearitas (Olahan SPSS, 2015).....	77
Tabel 5. 27 Model FIT (sumber: Olahan GSCA, 2015).....	78
Tabel 5. 28 R Square (sumber: Olahan GESCA, 2015).....	79
Tabel 5. 29 Identifikasi Indikator Information Quality (Olahan GESCA, 2014).....	80
Tabel 5. 30 Identifikasi Indikator System Quality (Olahan GESCA, 2015).....	81
Tabel 5. 31 Identifikasi Indikator Service Quality (Olahan GESCA, 2015).....	82
Tabel 5. 32 Identifikasi Indikator User Satisfaction (Olahan GESCA, 2015).....	83
Tabel 5. 33 Identifikasi Indikator Intention of Use (Olahan GESCA, 2015).....	84
Tabel 5. 34 Identifikasi Indikator Net Benefitss (Olahan GESCA, 2015).....	85
Tabel 5. 35 Path Coefficients (sumber Olahan GSCA, 2015).....	86
Tabel 5. 36 Rangkuman Uji Hipotesis (sumber: Olahan Peneliti, 2015).....	90
Tabel 6. 1 Strategi Peningkatan Kesuksesan LOS (Loan Origination System) pada Indikator <i>Accesability</i> (Peneliti, 2015).....	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Market Shared Bank Tabungan Negara.....	2
Gambar 2. 1 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean (1992)	14
Gambar 2. 2 updated DeLone & McLean Information System Success Model.....	17
Gambar 2. 3 Tampilan awal GSCA.....	28
Gambar 2. 4 Tampilan Hubungan Reflektif pada GSCA.....	29
Gambar 2. 5 Tampilan Hubungan Formatif pada GSCA.....	30
Gambar 2. 6 Hasil output GSCA.....	30
Gambar 2. 7 Siklus Hidup Layanan ITIL V3	32
Gambar 3. 1 Metodologi pengerjaan tugas akhir (Sumber: Olahan Peneliti, 2015)	37
Gambar 4. 1 Kerangka Teoritis Penelitian	43

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang proses dalam mengidentifikasi masalah penelitian, yang meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan tugas akhir hingga relevansi atau manfaat yang diperoleh dari tugas akhir.

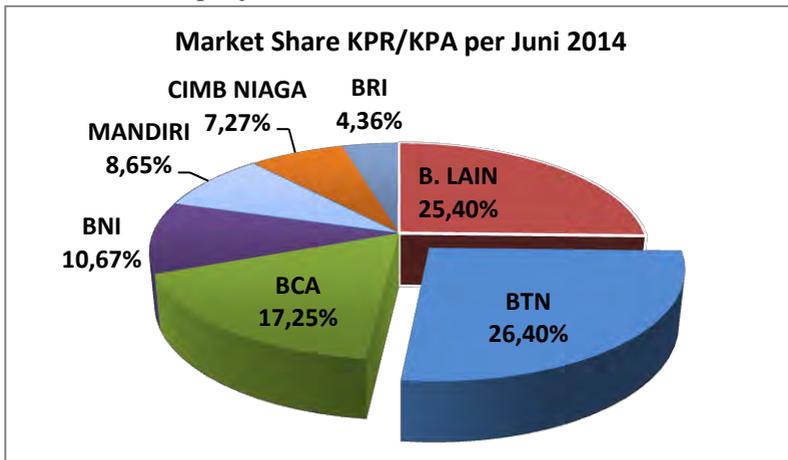
1.1 Latar Belakang

Kemampuan karyawan yang sesuai tuntutan tugas pekerjaan, merupakan salah satu faktor penting untuk mendukung efektifitas dan efisiensi organisasi dalam mencapai tujuan [1]. Program pengembangan karyawan melalui pelatihan yang sesuai dan kontinyu merupakan sarana untuk memutakhirkan kemampuan karyawan tersebut. Lebih-lebih pada perusahaan yang berada pada industri yang mengalami perubahan fundamental dalam proses bisnisnya melalui implementasi teknologi informasi dan komunikasi. Salah satu industri yang mengalami transformasi dalam implementasi teknologi informasi adalah industri perbankan.

Tekanan persaingan dan tuntutan kualitas layanan bagi nasabah, serta aktivitas operasi bank yang kompleks, akibat jenis transaksi beragam, frekuensi transaksi yang tinggi di setiap harinya, mendorong bank melakukan otomatisasi operasionalnya dengan implementasi teknologi, dengan implementasi teknologi, bank dapat memberikan pelayanan secara lebih cepat dan akurat.

PT. Bank Tabungan Negara, Tbk. atau lebih dikenal dengan Bank BTN, merupakan salah satu bank komersil yang mengalami transformasi dalam implementasi teknologi informasi. Selama dasawarsa terakhir, Bank Tabungan Negara telah menerapkan teknologi informasi untuk mendukung kinerja karyawan,

disamping menerbitkan sejumlah produk baru. [2] Bank Tabungan Negara memiliki fokus dalam pembiayaan perumahan (kredit perumahan), khususnya perumahan bersubsidi. Kredit perumahan atau KPR merupakan kredit yang diberikan kepada perseorangan untuk keperluan pembelian rumah baru maupun rumah lama berupa rumah tinggal/apartemen/ruko/rukan yang dijual melalui *developer* atau non *developer* atau pengambilan alihan kredit sejenis dari bank lain (*take over*) [2]. Berdasarkan data yang diberikan oleh perusahaan, Bank Tabungan Negara merupakan bank yang memiliki *market share* KPR/KPA yang paling besar diantara bank-bank lain yang ada di Indonesia yaitu sebesar 26,40% per juni 2014.



Gambar 1. 1 Market Shared Bank Tabungan Negara

Meningkatnya pertumbuhan kredit dan berkembangnya Teknologi Informasi menyebabkan Bank Tabungan Negara berusaha menciptakan inovasi terbaru untuk membantu *core business* dalam kegiatan pembiayaan rumah. Bank Tabungan Negara memanfaatkan Teknologi Informasi dengan membangun sebuah aplikasi berbasis workflow untuk melakukan proses

persetujuan permohonan aplikasi kredit yang bernama *Loan Origination System*. Aplikasi ini telah diterapkan oleh Bank Tabungan Negara sejak ditetapkannya dokumen Rencana Strategis Teknologi Informasi (RSTI) 2008-2012 [2]. RSTI merupakan dokumen *blueprint* Teknologi Informasi Bank Tabungan Negara.

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. Masalah yang terjadi dalam pemanfaatan sistem informasi adalah tidak kompatiblenya sistem dengan proses bisnis dan informasi yang diperlukan organisasi. [3] [4] 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 karyawannya.

Faktor sumber daya manusia sebagai pengguna dan pemakaian sistem informasi menjadi hal yang penting untuk perkembangan sistem informasi. [5] Sistem informasi dapat dikatakan sukses jika faktor kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan sistem mampu memberikan kepuasan terhadap pengguna sehingga pengguna bersedia untuk menggunakannya lagi dan akhirnya dapat meningkatkan kinerja pengguna di dalam perusahaan.

Pendapat bapak Rudy Rahardjo selaku *MCLU Head* dari Bank Tabungan Negara cabang Surabaya pemuda

“Bank Tabungan Negara terus mengembangkan LOS hanya melihat dari aspek dari dampak pada organisasi saja tanpa mempertimbangkan aspek pemakai sistem. Bahkan, terkadang Bank Tabungan Negara merasa bahwa sistem ini belum dapat memberikan keuntungan yang maksimal bagi perusahaan. Proses pelayanan dan pelaporan yang difasilitasi oleh LOS pada Bank Tabungan Negara belum dapat dioptimalkan. Hal ini disebabkan LOS terkadang mengalami banyak permasalahan, khususnya segi teknis. Sering kali, LOS mengalami offline yang berdampak karyawan kembali ke sistem manual. Permasalahan tersebut membutuhkan evaluasi untuk mengetahui tingkat keberhasilannya.”

Untuk dapat mengetahui tingkat kesuksesan implementasi LOS diperlukan teori atau model mendukung proses analisis keberhasilan dari implementasi LOS. Model kesuksesan sistem informasi yang digunakan sebagai acuan penelitian ini yaitu model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean. Hal ini disebabkan model yang dikembangkan terbilang cukup sederhana dan dianggap cukup valid untuk semua jenis sistem informasi. Berdasarkan teori-teori dan hasil penelitian sebelumnya yang telah dikaji, DeLone dan McLean (1992) kemudian mengembangkan suatu model *parsimony* yang disebut dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone and Mclean (*D & M Success Model 2003*). Pengembangan model ini didasarkan pada proses hubungan kausal dari elemen-elemen yang terdapat dalam model ini. Jadi pengukuran masing-masing elemen tidak dihitung secara independen, tetapi secara keseluruhan satu mempengaruhi yang lainnya.

Tugas akhir ini tidak hanya mengevaluasi dampak dari implementasi LOS. Akan tetapi, tugas akhir ini menyajikan perencanaan peningkatan pelayanan. Perencanaan peningkatan pelayanan tersebut dirancang dari hasil evaluasi yang telah dilakukan sebelumnya.

1.2 Rumusan Permasalahan

Rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apa saja faktor-faktor yang mendeskripsikan kesuksesan aplikasi LOS yang diimplementasikan di Bank Tabungan Negara?
2. Apa sajakah rekomendasi perbaikan LOS dilihat dari hasil evaluasi kesuksesan implementasi LOS yang diimplementasikan di Bank Tabungan Negara?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian tugas akhir ini dilakukan pada aplikasi LOS yang diimplementasikan di Bank Tabungan Negara dengan menggunakan model *Information System Success Model (ISSM)*
2. Penelitian tugas akhir ini dilakukan pada aplikasi LOS yang diimplementasikan di Bank Tabungan Negara mencakup pada seluruh Bank Tabungan Negara cabang Surabaya (Surabaya Pemuda dan Surabaya Bukit Darmo)
3. Seluruh responden yang akan mengisi kuisioner adalah pengguna aplikasi LOS yang diimplementasikan di Bank Tabungan Negara mencakup pada seluruh Bank Tabungan Negara cabang Surabaya (Surabaya Pemuda dan Surabaya Bukit Darmo)

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Memaparkan faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan dari aplikasi LOS yang diimplementasikan di Bank Tabungan Negara
2. Memberikan rekomendasi perbaikan LOS dilihat dari hasil evaluasi kesuksesan implementasi LOS yang diimplementasikan di Bank Tabungan Negara

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah:

1. Memberikan bukti empiris mengenai model kesuksesan pengembangan aplikasi LOS yang diimplementasikan di Bank Tabungan Negara
2. Memberikan rekomendasi kepada Bank Tabungan Negara terkait dengan pengembangan aplikasi LOS.
3. Memberikan masukan dan rekomendasi untuk meningkatkan kesuksesan pada pihak pengembang sebagai bahan pertimbangan dalam perbaikan aplikasi LOS diimplementasikan di Bank Tabungan Negara

1.6 Relevansi

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan Sarjana. Peneliti mengangkat topik keberhasilan karena penelitian ini merupakan hasil dari penggalian kebutuhan Bank Tabungan Negara. Keterkaitan penelitian ini dengan perkuliahan yang telah dipelajari oleh peneliti yakni pada mata kuliah Pemantauan Evaluasi Teknologi Informasi (PETI). Penelitian ini termasuk

dalam topik adopsi TI pada peta jalan penelitian salah satu laboratorium yang ada di Jurusan Sistem Informasi yaitu Perencanaan dan Pengembangan Sistem Informasi (PPSI), dengan sub topik faktor – faktor yang mempengaruhi adopsi TI. Faktor – faktor yang dimaksud yakni konteks kesuksesan implementasi sistem informasi. Pada penelitian ini, peneliti melakukan analisis pada kesuksesan informasi yang telah diimplementasikan pada Bank Tabungan Negara cabang Surabaya. Adapun penelitian diakhiri dengan pemberian usulan strategi yang berupa rekomendasi untuk peningkatan kesuksesan implementasi sistem informasi, sehingga kedepannya aplikasi dapat berkembang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan pengguna.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan menjelaskan mengenai keterkaitan dengan penelitian sebelumnya dan pustaka atau literature yang digunakan selama penelitian ini.

2.1 Studi Sebelumnya

Tugas akhir ini memiliki dasar pengerjaan menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi *Delone* dan *McLean* yang dilakukan penyesuaian terhadap objek penelitian. Analisa yang dilakukan adalah analisa deskriptif statistic yaitu realibilitas, validitas dan linearitas menggunakan tools SPSS dan Analisa Inferensial menggunakan tools GeSCA.

Pada Tabel 2.1 di bawah ini merupakan penjelasan singkat beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan permasalahan tugas akhir ini dan dijadikan referensi :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang Sejenis

No.	Nama	Judul	Hasil Penelitian	Keterkaitan dengan Penelitian
1.	Bailey dan Pearson (1983)	<i>Development of A Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction</i>	Penelitian tersebut menemukan faktor –faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna komputer	Faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna komputer digunakan sebagai acuan dalam penilaian kepuasan pegawai

No.	Nama	Judul	Hasil Penelitian	Keterkaitan dengan Penelitian
				menggunakan LOS
2.	Doll, Xia, dan Torkzadeh (1994)	<i>A Confirmatory Factor Analysis of The End-User Computing Satisfaction Instrument</i>	Penelitian ini menghasilkan penegasan bahwa penelitian sebelumnya oleh Doll dan Torkzadeh (1988) benar-benar dapat digunakan sebagai ukuran standar dalam menilai kepuasan pengguna aplikasi / software	Hasil dari penelitian Doll, Xia, dan Torkzadeh (1994) digunakan sebagai referensi pengukuran faktor kepuasan pegawai menggunakan LOS
3.	Hui-chuan chang, Chung-feng liu, & Hsin-ginn hwang, (2011)	<i>Exploring Nursing E-Learning Systems Success Based on Information System Success Model</i>	Penelitian terhadap kesuksesan sistem 'Nursing E-Learning' dengan menerapkan faktor kualitas pada ISSM dan mengevaluasi sistem untuk meningkatkan	Memiliki tujuan penelitian yang sama yaitu mengevaluasi sistem berdasarkan faktor kualitas pada ISSM dan

No.	Nama	Judul	Hasil Penelitian	Keterkaitan dengan Penelitian
			manfaat.	menghasilkan penilaian berwawasan untuk meningkatkan manfaat implementasi sistem.
4.	Rifqi Ridho Aziz (2014)	Peningkatan layanan SI/TI berdasarkan faktor pendorong dan penerimaan aplikasi QJOURNAL (Studi Kasus: Mahasiswa ITS)	Peneliti menemukan 4 indikator yang perlu dilakukan perbaikan yaitu indikator <i>convenience</i> , <i>confidentiality</i> , <i>control</i> dan <i>reliable</i> .	Memiliki <i>output</i> -an yang sama yaitu membuat strategi perbaikan terhadap aplikasi yang dijadikan studi kasus

2.2 Dasar Teori

Tugas akhir ini membutuhkan beberapa dasar teori yang terkait dengan topik penelitian sehingga mampu membantu dan menunjang penyelesaian tugas akhir ini. Berikut beberapa dasar teori yang digunakan untuk menyelesaikan tugas akhir ini:

2.2.1 Evaluasi Teknologi Informasi

Sebelum mengetahui mengenai evaluasi teknologi informasi, perlu diketahui terlebih dahulu mengenai pengertian evaluasi. Evaluasi dalam kamus besar Indonesia menginginkan sebuah hasil, yang belum diperoleh. Namun dalam beberapa pengertian evaluasi berarti catatan, penilaian, dan pertimbangan yang bila dalam kata kerja yaitu (mengevaluasi) bertujuan untuk menilai atau menyurvei dari tujuan awal tersebut.

Evaluasi teknologi sangat diperlukan bagi perusahaan atau instansi untuk melakukan berbagai hal antara lain untuk memilih jenis teknologi informasi yang sesuai diterapkan oleh perusahaan atau instansi. Evaluasi juga dapat dipergunakan untuk melakukan apakah sebuah proyek teknologi informasi layak diterapkan diperusahaan atau instansi ataukah tidak layak diterapkan. Evaluasi juga dapat dipergunakan untuk mengukur tingkat kematangan atau kualitas teknologi informasi yang sudah diterapkan. Selain itu, evaluasi juga dapat dipergunakan sebagai masukan untuk perencanaan pengembangan teknologi informasi mendatang. Dalam penelitian tugas akhir ini yang dievaluasi adalah keberhasilan aplikasi LOS (*Loan Origination System*) yang diimplementasikan pada Bank Tabungan Negara (Bank Tabungan Negara) kantor cabang Surabaya

2.2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi

Telah banyak penelitian yang telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi. Menurut DeLone dan McLean (2003) telah terdapat banyak peneliti yang melakukan mengenai model kesuksesan sistem informasi. Penelitian pertama dilakukan [6] dari hasil penelitian tersebut terdapat pengelompokan proses informasi ke dalam tiga tingkatan yaitu tingkat teknikal, tingkat semantic dan tingkat efektifitas.

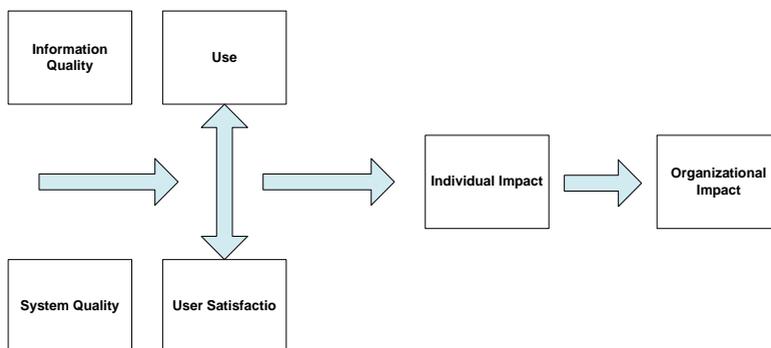
Penelitian kedua dilakukan oleh Mason (1978) memperkenalkan model keefektifan dari pengaruh informasi terhadap penerima informasi (*end-user*). Dari kedua penelitian tersebut dimulailah penelitian intensif untuk pengembangan model kesuksesan sebuah sistem informasi. Salah satu model yang teruji validitasnya adalah model kesuksesan yang diajukan oleh *DeLone dan McLean* (1992). Pemodelan ini cukup valid untuk semua jenis sistem informasi. Selain itu, model *DeLone dan McLean* (1992) model dikembangkan cukup sederhana. Hal tersebut mengakibatkan banyak peneliti memberikan tanggapan secara cepat terhadap pemodelan yang diajukan oleh DeLone dan McLean tersebut.

2.2.2.1 DeLone and McLean Success Model (1992)

Model kesuksesan sistem informasi yang diusulkan oleh DeLone dan McLean (1992) adalah sebuah model yang sangat sederhana dan lengkap. Model DeLone dan McLean yang diperbaharui (2003), memberikan titik awal yang berguna untuk menilai manfaat dari sistem informasi karena dianggap akurat dalam pengukuran Kesuksesan Sistem Informasi. Selain itu, karena model tersebut melekat terhadap kevalid-an dan ketersediaan instrumen pengukuran yang dapat diandalkan, seperti kepuasan kuesioner, ukuran kepuasan pengguna menjadi

indikator yang paling banyak digunakan terhadap keberhasilan system. [7]

Berdasarkan referensi [8] pengembangan model ini didasarkan pada proses hubungan kausal dari elemen-elemen yang terdapat dalam model ini. Jadi pengukuran masing-masing elemen tidak dihitung secara independen, tetapi secara keseluruhan satu mempengaruhi yang lainnya. Gambar 2.1 merupakan pemodelan DeLone dan McLean (1992).



Gambar 2. 1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan Mclean (1992)

Dari gambar diatas, maka dapat dijelaskan secara singkat bahwa kualitas sistem (*System Quality*) dan kualitas informasi (*Information Quality*) secara independen dan bersama-sama mempengaruhi baik elemen penggunaan (*Use*) dan kepuasan pemakai (*User Satisfaction*). Besarnya elemen penggunaan (*Use*) dapat mempengaruhi besarnya nilai kepuasan pemakai (*User Satisfaction*) secara positif dan negatif. Penggunaan (*Use*) dan kepuasan pemakai (*User Satisfaction*) mempengaruhi dampak individual (*Individual Impact*) yang selanjutnya mempengaruhi dampak organisasional (*Organizational Impact*). Model yang diusulkan ini merefleksikan ketergantungan dari enam

pengukuran kesuksesan sistem informasi. Pengukuran keberhasilan sistem informasi bukan pengukuran yang tunggal tapi merupakan suatu konstruk multivariable.

2.2.2.2 Model Kesuksesan *DeLone & McLean* (2003)

Pemodelan *DeLone & McLean* mendapat banyak kritikan dari beberapa para peneliti diantaranya:

1. Menurut Seddon (1997), masalah utama dari model *DeLone & McLean* adalah mencoba mengkombinasikan proses dan penjelasan kausal dari kesuksesan sistem informasi di model *DeLone & McLean* (1992). Dengan demikian model *DeLone & McLean* (1992) tercampur antara model proses (*process model*) dan model varian (*variance model*). Selain itu, kotak-kotak dan arah panah pada model *DeLone & McLean* (1992) dapat diinterpretasikan keduanya yaitu suatu varian dan suatu kejadian di dalam proses. [9]
2. Menurut Alter (1999), pengukuran efektivitas suatu sistem informasi belum tentu mengukur efektivitas suatu sistem informasi itu sendiri. Alasannya adalah karena suatu sistem informasi tidak dapat dilepaskan dengan sistem kerja yang didukungnya. Pengukuran efektivitas sistem informasi dapat tercampur dengan efektivitas kerjanya dan pengamat yang menilai sistem ini dapat menilai sistem informasi dan sistem kerja yang tumpang tindih dengan hasil evaluasi yang beda. Selain itu, *DeLone & McLean* (1992) mengabaikan sistem-sistem kerja yang didukungnya, sistem-sistem informasi tidak akan mempunyai arti. [9]

Menanggapi kritikan Seddon (1997) yang menyatakan bahwa proses dan kausal adalah dua konsep yang berbeda dan membingungkan untuk digabungkan *DeLone & McLean* (2003) menyetujui kritik ini. Sehingga pembuatan dari model kesuksesan sistem informasi D&M (*D&M Information 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:

- Pembuatan dari suatu sistem informasi
- Penggunaan sistem informasi tersebut
- Konsekuensi atau dampak dari penggunaan sistem

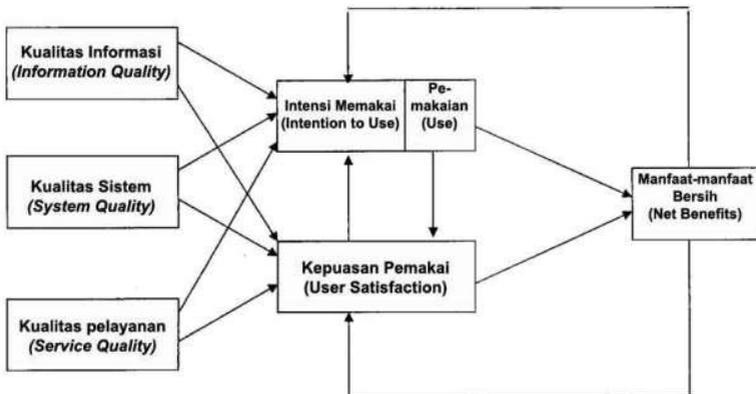
Namun, masing-masing dari proses-proses ini diperlukan (*necessary*), tetapi masih belum cukup (*not sufficient*) untuk suatu kondisi supaya dapat memberikan hasil (*outcome*). Kritik lainnya oleh Seddon (1997), tentang pemakaian sistem (*system use*) adalah suatu perilaku (*behavior*), sehingga harus dikeluarkan sebagai pengukur sukses dari model kausal. *DeLone & McLean* (2003) tidak sependapat dengan kritikan ini. Menurut *DeLone & McLean*, pemakaian sistem (*use*) harus mendahului dampak dan manfaat, *DeLone & McLean* percaya bahwa pemakaian sistem merupakan pengukur yang tepat untuk mengukur suksese di kebanyakan kasus. Kenyataannya pemakaian sistem (*system use* atau *system usage*) masih digunakan dibanyak riset-riset empiris dan berlanjut dikembangkan dan diuji oleh peneliti-peneliti sistem informasi. Menurut *DeLone & McLean* (2003) permasalahan dengan menggunakan pemakaian sistem (*use*) sebagai pengukur kesuksesan adalah pada definisinya yang terlalu sederhana tanpa memperhatikan sifat dari penggunaannya.

Dari kontribusi-kontribusi penelitian-penelitian sebelumnya dan akibat perubahan-perubahan dari peran dan penanganan

sistem informasi yang telah berkembang, *DeLone & McLean* (2003) memperbarui modelnya dan menyebutnya sebagai model kesuksesan sistem informasi *DeLone & McLean* yang diperbarui (*updated DeLone & McLean Information System Success Model*). Hal-hal yang diperbarui adalah sebagai berikut:

1. Menambahkan dimensi *Service Quality* sebagai tambahan dari dimensi-dimensi kualitas yang sudah ada yaitu *System Quality* dan *Information Quality*
2. Menggabungkan *Individual impact* dan *Organizational impact* menjadi satu variable yaitu *Net Benefits*.
3. Menambahkan dimensi *Intention of Use* sebagai alternative dari dimensi pemakaian (*use*).

Dengan adanya beberapa penambahan variable pada model, maka model *DeLone & McLean* yang telah diperbarui (2003) seperti Gambar 2.2 dibawah ini:



Gambar 2. 2 updated DeLone & McLean Information System Success Model

Pada Gambar 2.1 merupakan model kesuksesan *DeLone & McLean* (2003) atau *updated DeLone & McLean Information System Success Model*, menyejajarkan tiga komponen sistem

informasi yaitu *Information Quality*, *System Quality* dan *Service Quality*. Serta, menambahkan komponen *Net Benefits*. berikut merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang terdapat pada model kesuksesan *DeLone & McLean* (2003) atau *updated DeLone & McLean Information System Success Model*:

a. Information Quality

Information Quality merujuk pada output dari sistem informasi, menyangkut nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi yang dihasilkan [10]. Menurut [11] mengidentifikasi empat indikator umum dari *Information Quality*, yaitu :

- 1) *Keakuratan informasi (accuracy)*
 - Informasi harus bebas dari kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.
- 2) *Ketepatanwaktuan (timeliness)*
 - Informasi harus tersedia ketika dibutuhkan. James A. Hall mengatakan bahwa usia dari suatu informasi adalah faktor penting dalam menentukan informasi tersebut berguna atau tidak. Usia informasi harus tidak lebih dari periode dimana tindakan akan diambil. Hal ini disebabkan karena informasi yang sudah usang tidak mempunyai nilai lagi.

- 3) *Kelengkapan informasi (completeness)*
 - Semua informasi yang dibutuhkan harus tersedia.
- 4) *Penyajian informasi (format)*
 - Informasi tersusun sesuai format yang telah ditentukan. Pengukuran pada penyajian format dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jelas dan konsisten format/ tampilan fisik dari sistem informasi.

b. System Quality

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna (DeLone dan McLean, 1992). Menurut [12] mengidentifikasi empat indikator *System Quality*, yaitu :

- 1) *Kemudahan untuk digunakan (ease of use)*
 - Kemudahan penggunaan adalah kemampuan situs memberikankemudahan dalam kegiatan mengoperasikan situs bagi pengguna.
- 2) *Kemudahan untuk diakses (Accessibility)*
 - Kemudahan akses adalah tingkat kedapatan sistem ketika dioperasikan menggunakan hardware maupun software yang berbeda.
- 3) *Kecepatan akses (response time)*
 - *Kecepatan akses adalah* lamanya waktu yang dibutuhkan oleh sistem untuk merespon input. Dimensi akses dalam hal ini kecepatan akses ke situs web, baik *download* atau memperoleh data

atau informasi. Semakin baik kualitas system dan kualitas output system yang diberikan, misalnya dengan cepatnya waktu untuk mengakses akan menyebabkan pengguna tidak merasa enggan untuk melakukan pemakaian kembali.

4) *Keamanan sistem (security)*

- Keamanan (*security*) adalah kebijakan prosedur, dan ukuran teknis yang digunakan untuk mencegah akses tidak memiliki otorisasi, perubahan, pencurian, atau kerusakan fisik atas system informasi. Biasanya pengguna web diberikan *username* dan *password* yang digunakan untuk masuk ke dalam account web tertentu. Di dalam sebuah web biasanya memuat kebijakan keamanan (*security policy*), yaitu pernyataan yang menentukan peringkat resiko informasi, mengidentifikasi mekanisme untuk mencapai tujuan tersebut

c. *Service Quality*

Kualitas layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Jasa bersifat intangible dan lebih merupakan proses yang dialami pelanggan secara subjektif, dimana aktivitas produksi dan konsumsi berlangsung pada saat bersamaan. Kualitas jasa jauh lebih sulit didefinisikan, dijabarkan, dan diukur bila dibandingkan dengan kualitas produk/barang. [13] Kotler (2000:48) berpendapat bahwa semakin tingginya tingkat kualitas pelayanan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepuasan pelanggan, Tjiptono (2004:78) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang unggul dan

konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya akan memberikan berbagai manfaat. Menurut [14] mengidentifikasi lima indikator *Service Quality*, yaitu :

- 1) *Tampilan fisik (Tangibles)*
 - Berkaitan dengan tampilan fisik yang ditunjukkan oleh penyedia pelayanan yang dapat memberikan kenyamanan. Dalam penelitian ini tampilan fisik dari website aplikasi.
- 2) *Kehandalan (Reliability)*
 - Berkaitan dengan kemampuan daripada penyedia pelayanan memberikan secara akurat tentang apa yang telah dijanjikan.
- 3) *Daya tanggap (Responsiveness)*
 - Berberkaitan dengan sikap tanggap petugas pemberi pelayanan terhadap kesulitan dan keperluan pengguna pelayanan.
- 4) *Jaminan (Assurance)*
 - Berkaitan dengan jaminan yang dapat menimbulkan kepercayaan pengguna pelayanan atas pelayanan yang disediakan oleh penyedia pelayanan.
- 5) *Kepedulian (emphaty)*
 - Berkaitan dengan perhatian dan kepedulian petugas pemberi pelayanan terhadap kepentingan pengguna pelayanan.

d. User Satisfaction

Kepuasan Pengguna sistem (*User Satisfaction*) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan. mengidentifikasi

indicator yang mempengaruhi *User Satisfaction*, terdiri atas tiga item indikator [15], yaitu :

- 1) *Kegunaan (Usefulness)*
 - *Usefulness* didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut.
- 2) *Kepuasan (Overall Satisfaction)*
 - Kepuasan dianggap sebagai hasil perbandingan antara harapan atau kebutuhan pengguna atas sistem informasi dan kinerja sistem informasi yang diterima.
 - Kepuasan karyawan terhadap penggunaan LOS dapat diukur dari teori yang telah disesuaikan dari DeLone and McLean IS Success Model (2003).
- 3) *Pengalaman yang menyenangkan (Enjoyable Experience)*
 - *Enjoyable Experience* yang dimaksud adalah seorang *user* mendapatkan pengalaman atau wawasan yang lebih dengan menggunakan siste tertentu

e. Intention of Use

Dalam tahap ISSM terdapat analisa dari kecenderungan pengguna, intensitas penggunaan serta efek penggunaan. [16] Penggunaan keluaran dari sistem informasi yang dihasilkan oleh pengguna dapat dilihat dari berbagai sudut pandang yaitu, penggunaan nyata (*actual use*) dan penggunaan yang dilaporkan (*reported use*).

f. *Net Benefits*

Net Benefits merupakan penggantian variabel *individual impact* dan *organizational impact*. Menurut DeLone dan McLean, ada suatu rangkaian kesatuan dari entitas individual sampai nasional yang dapat memberi dampak (*impact*) bagi aktivitas sistem informasi. Menurut Seddon (1997) efektivitas sistem informasi merupakan suatu pertimbangan nilai yang dibuat berdasarkan titik pandang *stakeholder* mengenai *Net Benefits* yang di dapat oleh *user* dikatakan merupakan alat ukur yang tepat untuk mengetahui efektifitas implementasi sistem informasi.

Dalam *individual impact* menilai pengaruh dari keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kinerja, pengambilan keputusan yang dilakukan oleh individu, sedangkan *organizational impact* merupakan dampak yang ditimbulkan dari penerapan sistem informasi yang diterapkan. Dalam hal ini, pada *organizational impact* dampak yang ditimbulkan akan berpengaruh terhadap organisasi.

2.2.3 SEM (Structural Equation Modelling)

2.2.3.1 Definisi SEM

Struktural Equation Modeling (SEM) adalah sekumpulan teknik-teknik analisis statistika yang mengkombinasikan beberapa aspek yang terdapat pada analisis jalur dan analisis faktor konfirmatori untuk mengestimasi beberapa persamaan secara simultan dan berjenjang [17]. Hubungan simultan dan berjenjang yang dimaksud dibangun antara satu atau beberapa variable dependen dengan satu atau beberapa variable dependen. Masing-masing variable dependen dan independen dapat terbentuk faktor atau konstruk yang dibangun dari beberapa variable indikator.

SEM merupakan gabungan dari dua metode statistik yang terpisah, yaitu analisis faktor (*Factor Analysis*) yang

dikembangkan pada bidang psikologi atau psikometri serta model persamaan simultan (*Simultan Equation Modelling*) yang dikembangkan pada bidang ekonometrika [17]

Menurut [18] berikut ini adalah alasan digunakan analisis SEM dalam sebuah penelitian:

1. Model yang dianalisis bertingkat dan relative rumit, sehingga mampu menguji hipotesis yang rumit dan bertingkat secara serempak
2. Kesalahan (error) pada masing-masing observasi tidak diabaikan akan tetapi tetap dianalisis, sehingga SEM lebih akurat untuk menganalisis data kuisioner yang melibatkan persepsi
3. Mampu menganalisis model hubungan timbal balik (recursive) secara serempak.

2.2.3.2 Keunggulan SEM

Adapun keunggulan dari *Struktural Equation Modeling* (SEM) adalah sebagai berikut [19]:

1. Asumsi yang lebih fleksibel.
2. Ada analisis faktor penegasan untuk reduksi kesalahan pengukuran dengan banyak indicator dalam satu variabel laten.
3. *Interface* pemodelan grafis yang menarik untuk memudahkan pengguna membaca hasil keluaran.
4. Kemungkinan adanya pengujian model secara keseluruhan dari pada koefisien-koefisien secara sendiri-sendiri.
5. Kemampuan untuk menguji model-model dengan menggunakan beberapa variabel.
6. Dapat membuat model terhadap variabel-variabel perantara.
7. Dapat membuat *model error term*.

8. Dapat untuk menguji koefisien-koefisien diluar antara beberapa kelompok subyek.
9. Dapat mengatasi data yang sulit seperti yang berhubungan dengan data *time series* dengan kesalahan otokorelasi, data yang tidak normal serta data yang tidak lengkap.

2.2.3.3 Tahapan SEM

Secara umum prosedur SEM terbagi menjadi 5 tahap, yakni spesifikasi model, identifikasi model, estimasi model, uji kecocokan model, dan respesifikasi model. [20] Berikut ini penjabaran untuk masing-masing tahap:

1. Spesifikasi model
Spesifikasi model meliputi kegiatan mendefinisikan konstruk laten, variabel indicator, dan hubungan antara konstruk laten dengan variabel indicator.
2. Identifikasi model
Pada tahapan ini dilakukan penentuan-penentuan untuk mencapai identifikasi model sesuai dengan kriteria penyelesaian secara iteraasi (*over-identified model*).
3. Estimasi model
Dalam tahapan estimasi model ini apabila kuesioner menggunakan skala ordinal maka dilakukan estimasi menggunakan *Maximum Likelihood Estimation*.
4. Uji kecocokan model
Dalam uji kecocokan model terdapat tiga perspektif ukuran kecocokan model yakni ukuran kecocokan model keseluruhan, ukuran kecocokan model pengukuran dan model struktural.

5. Respesifikasi model

Apabila hasil dari model yang telah dirancang tidak sesuai dengan ketentuan model, maka akan dilakukan respesifikasi. Menurut Bachrudin dan Tobing (2003) respesifikasi ini dapat dilakukan dengan menghapus koefisien jalur-jalur yang tidak berarti atau menambah jalur model yang didasarkan pada model empiris.

2.2.4 Statistical Product and Service Solutions (SPSS)

Berdasarkan sumber [21] *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) merupakan aplikasi statistik yang digunakan untuk melakukan pengelolaan dan analisis data. SPSS pada awalnya merupakan singkatan dari “*Statistical Package for the Social Science*”. Aplikasi ini biasanya digunakan untuk keperluan ilmu sosial saja. Namun seiring dengan perkembangannya didalam pasar aplikasi ini kemudian berkembang penggunaannya sehingga berganti nama menjadi *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS).

Perkembangan SPSS ini dimulai dari versi pendahulunya yakni SPSSPC+ yang berbasis DOS. Pada versi ini pengguna harus menghafalkan *syntax code* untuk setiap perintah teknik analisis. Perkembangan selanjutnya sampai dengan muncul SPSS untuk windows. SPSS untuk windows ini dimulai dari *SPSS for Windows* versi 16.00. Saat ini versi untuk aplikasi SPSS sudah sampai versi 21.00.

2.2.5 Generalized Structured Component Analysis (GSCA)

Hwang dan Takane mengusulkan metode baru untuk SEM dengan nama Generalized Structured Component Analysis (GeSCA). GeSCA merupakan bagian dari SEM berbasis Item

yang memiliki criteria global least square optimization, dimana dapat secara konsisten meminimumkan sum squares residual untuk memperoleh estimasi parameter model. GeSCA juga dilengkapi dengan ukuran goodness-of fit model secara keseluruhan.

GeSCA merupakan metode analisis yang powerfull [22]. Hal ini disebabkan karena tidak berdasarkan pada banyak asumsi seperti variabel tidak harus berdistribusi normal multivariat (indikator dengan skala kategori, ordinal , interval sampai ratio dapat digunakan pada model yang sama), jumlah data tidak harus besar (minimal direkomendasikan berkisar dari 30 sampai 100 kasus), bisa menghasilkan AVE secara langsung, serta bisa menampilkan Alpha secara langsung. GeSCA dapat diakses secara online pada alamat www.sem-gesca.org

2.2.5.1 Kelebihan GeSCA

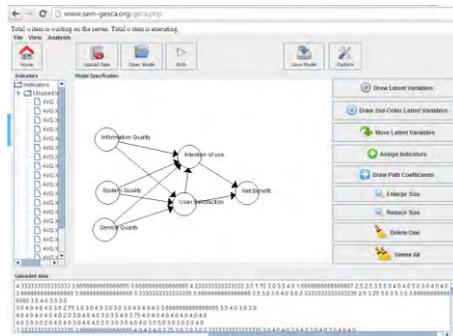
Berdasarkan sumber [17] saat ini GeSCA menawarkan beberapa kemampuan sebagai sebuah aplikasi berbasis statistic, diantaranya:

- Penggunaan file data Microsoft Excel dengan format .xls atau xlsx.
- Menjalankan seluruh analisis kelompok tunggal dari SEM yang dimiliki pengguna.
- Menggunakan metode bootstrap untuk mengestimasi standard error dari perhitungan parameter.
- Mampu melakukan spesifikasi terhadap indicator, baik itu reflektif maupun formatif.
- Mampu menghadapi pengamatan melalui tiga prosedur berbeda

- Mampu menangani variabel laten kedua didalam analisis kelompok tunggal.
- Tidak memerlukan asumsi distribusi tertentu, misalnya distribusi normalitas.
- Bisa menggunakan indikator formatif maupun reflektif secara bersamaan.
- Dapat menghindari adanya faktor determinasi.
- Sampel yang digunakan cukup 30 sampel.
- Bisa menghasilkan AVE secara langsung.
- Bisa Menampilkan Alpha secara langsung.

2.2.5.2 Fitur Aplikasi GeSCA

GeSCA sebagai aplikasi berbasis web, dapat diakses melalui situs www.sem-gesca.org. Gambar 2.3 merupakan tampilan GeSCA yang sudah diisi data serta digambarkan model penelitian.



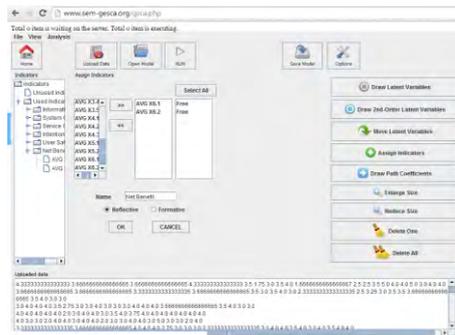
Gambar 2. 3 Tampilan awal GeSCA

Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui fungsi dari icon yang dimiliki GeSCA, yaitu :

- ❖ Bagian atas, terdiri dari icon : run, save model, open model, option, dan tampilan home. Data yang akan dianalisis, dpat diupload melalui icon upload data. Jika

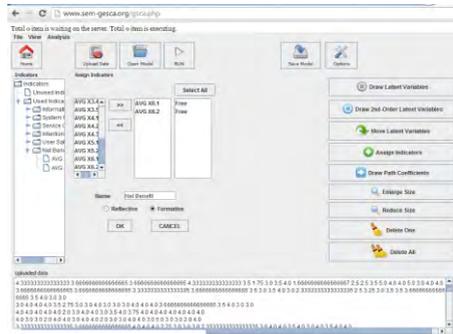
data berhasil diupload, langkah selanjutnya adalah menggambarkan model.

- ❖ Bagian bawah digunakan untuk menampilkan data yang telah diunggah kedalam aplikasi sem-gesca.org.
- ❖ Bagian kiri, merupakan tampilan dari variabel dan indikator yang sudah digambar ataupun yang sudah diunggah ke aplikasi.
- ❖ Bagian kanan digunakan sebagai alat untuk menggambarkan model, terdiri dari icon dalam menggambar model seperti draw latent variabel, draw 2nd latent variabel, move latent variabel, assign indicator, draw path coefficient, enlarge size, reduce size, dan delete.
- ❖ Pada icon assign indicator, digunakan untuk menentukan hubungan antara indikator dengan variabel. Memiliki hubungan reflektif ataukah formatif. Jika hubungan yang dimiliki adalah reflektif, dapat dilihat pada Gambar 2.4



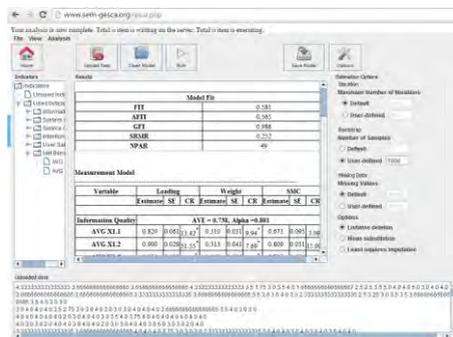
Gambar 2. 4 Tampilan Hubungan Reflektif pada GSCA

Jika hubungan yang dimiliki adalah formatif, dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 2. 5 Tampilan Hubungan Formatif pada GSCA

- ❖ Bagian tengah digunakan sebagai area untuk menggambarkan model, menampilkan model, serta tempat menampilkan hasil output GSCA. Di bawah ini dapat dilihat hasil output data yang diupload melalui www.sem-gesca.org.



Gambar 2. 6 Hasil output GSCA

2.2.6 ITIL

Menurut [23] bahwa seiring dengan ketatnya persaingan bisnis yang ada, kualitas dukungan layanan perusahaan terhadap client perlu ditingkatkan. Banyak tantangan yang dihadapi untuk mewujudkan hal ini, baik dari sisi client maupun dari sisi bisnis.

Tantangan dari sisi client meliputi kenyamanan client, komitmen, pemilihan cara pelayanan yang tepat, pemecahan masalah dengan cara sesederhana mungkin, penjagaan atas kepercayaan yang diberikan client, peningkatan kualitas dan harapan atau keinginan lain client yang lebih tinggi. Sementara dari sisi bisnis, tantangan tersebut adalah kompleksitas bisnis, siklus bisnis, persaingan yang semakin ketat, masalah biaya, perkembangan teknologi dan peningkatan fokus pada pelayanan.

ITIL best practices terkait Manajemen Layanan Teknologi Informasi (IT Service Management). Siklus hidup ITIL didasarkan dari konsep manajemen layanan yang terikat dengan layanan dan nilai (*service and value*). Konsep ini diterjemahkan sebagai berikut (Commerce, 2007):

1. Manajemen Layanan

Sebuah kemampuan khusus organisasi untuk menyediakan nilai atau manfaat kepada pelanggan dalam bentuk layanan.

2. Layanan

Layanan mempunyai pengertian memberikan nilai atau manfaat untuk pelanggan dalam mencapai tujuan tanpa melihat biaya dan risiko spesifik. Keluaran yang didapat oleh pelanggan adalah hasil kinerja layanan. Layanan dapat meningkatkan kinerja dan mengurangi tekanan kendala. Hal ini dapat meningkatkan kemungkinan hasil yang ingin dicapai.

3. Nilai

Nilai adalah inti dari konsep layanan. Dari sudut pandang pelanggan, nilai terdiri dari dua inti yaitu kegunaan dan jaminan. Kegunaan adalah apa yang pelanggan terima, sedangkan jaminan adalah bagaimana itu disediakan.

Konsep kegunaan dan jaminan dideskripsikan pada bagian Strategi Layanan (*Service Strategy*).

Pendekatan manajemen layanan pada ITIL berasal dari siklus hidup layanan. Siklus hidup layanan adalah model organisasi yang menyediakan wawasan dalam:

1. Cara manajemen layanan terstruktur.
2. Cara berbagai komponen siklus hidup berhubungan dengan yang lain.
3. Dampak yang dapat disebabkan oleh perubahan pada satu komponen akan memengaruhi perubahan pada komponen lain dan seluruh sistem siklus hidup.

Siklus hidup layanan terdiri dari lima tahapan, tahapan awal dalam siklus hidup layanan dimulai dengan definisi awal dan analisis dari permintaan bisnis pada strategi layanan (*Service Strategy*) dan desain layanan (*Service Design*), setelah itu, migrasi ke dalam lingkungan aktif dalam transisi layanan (*Service Transition*), sampai dengan proses aktif dan peningkatan dalam operasional layanan (*Service Operation*) dan keberlangsungan peningkatan layanan (*Continual Service Improvement*). Tiap tahapan mempunyai dampak langsung terhadap kinerja layanan. Pada intinya, layanan diharapkan dapat menyediakan struktur, stabilitas dan kekuatan untuk kemampuan manajemen layanan dengan prinsip, metode dan peralatan yang tahan lama. Siklus hidup layanan TI menurut ITIL V3 adalah sebagai berikut:



Gambar 2. 7 Siklus Hidup Layanan ITIL V3

ITIL memiliki siklus hidup layanan atau yang lebih dikenal dengan nama ITIL *service life cycle*. Siklus hidup ini menjelaskan tentang proses yang dilalui untuk mengembangkan layanan teknologi informasi. Berikut adalah ITIL *service life cycle* berdasarkan Office Of Governance Commerce (OCG):

1. *Service Strategy*

Pada tahap ini dilakukan pembuatan perencanaan terhadap layanan. Dalam pembuatan perencanaan ini dapat dilakukan dengan cara membangun kebijakan untuk layanan baru seperti misalnya merancang tujuan, anggaran biaya layanan dan membuat portofolio layanan. Proses pada tahap ini adalah manajemen strategi bagi layanan teknologi informasi, manajemen portofolio layanan, manajemen permintaan, manajemen keuangan dan manajemen hubungan bisnis.

2. *Service Design*

Pada tahap ini layanan yang akan dibangun mulai didefinisikan dan dilakukan perancangan kebijakan keamanan dari layanan yang akan dikembangkan. Selain itu pada tahap ini juga dibuat katalog layanan dan mengembangkan service level agreement. Proses pada tahap ini adalah: koordinasi desain, manajemen katalog layanan, manajemen tingkat layanan, manajemen resiko, manajemen kapasitas, manajemen ketersediaan, manajemen keamanan informasi, manajemen kepatuhan, manajemen arsitektur, dan manajemen pemasok.

3. *Service Transition*

Pada tahap ini dilakukan penyesuaian layanan teknologi informasi yang dikembangkan dengan teknologi informasi yang telah ada. Pada proses ini akan dilihat kelebihan dan kekurangan dari layanan yang baru. Jika

ditemukan kekurangan maka dilakukan revisi sebelum diimplementasi. Proses pada tahap ini adalah manajemen perubahan, evaluasi perubahan, manajemen proyek, pengembangan aplikasi, manajemen release dan deployment, validasi dan pengujian layanan, manajemen asset, dan manajemen pengetahuan.

4. *Service Operation*

Pada tahap ini dilakukan proses implementasi dari layanan yang baru. Pada tahap ini pula dokumen SOP dan petunjuk layanan teknologi informasi yang baru dibuat. Proses lain yang ada di service operation adalah manajemen event, manajemen insiden, pemenuhan permintaan, manajemen akses, manajemen masalah, pengendalian operasi teknologi informasi, manajemen fasilitas, manajemen aplikasi, dan manajemen teknis.

5. *Contiunal Service Improvement*

Pada tahap ini dilakukan proses evaluasi terhadap layanan teknologi informasi yang baru. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan layanan teknologi informasi di kemudian hari. Proses pada tahap ini adalah review layanan, evaluasi proses, CSI *initiatives* dan monitoring.

2.2.7 Service Improvement Plan

Service Improvement Plan (SIP) adalah sebuah dokumen perencanaan yang berisi langkah-langkah yang harus diambil jika terjadi kesenjangan yang signifikan dalam kualitas yang di harapkan [24]. Tujuan dari dokumen ini adalah sebagai bentuk kontrol terhadap layanan dan dapat digunakan untuk perencanaan peningkatan layanan teknologi informasi. Dalam dokumen ini

akan didefinisikan beberapa hal seperti *overview*, *scope*, *objective*, *responsibilities*, *service improvement plan procedure*.

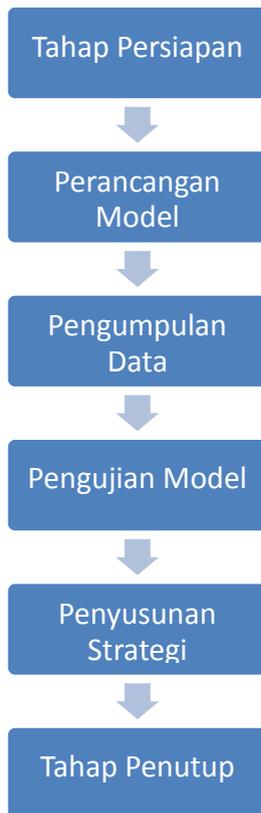
Dokumen ini didefinisikan dalam *Continual Service Improvement* ITIL V3. Secara lebih teknis, ITIL merekomendasikan implementasi CSI melalui metode *7 Step Improvement Plan* [25], yakni:

1. Menentukan apa yang harus diukur
2. Menentukan apa yang akan diukur
3. Mengumpulkan data
4. Memproses data
5. Menganalisis data
6. Menampilkan dan menggunakan data
7. Mengimplementasikan tindakan peningkatan/koreksi

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian atau metodologi merupakan sebuah tahapan pengerjaan tugas akhir. Bagian yang penting dalam pengerjaan tugas akhir agar dapat diselesaikan secara terarah, teratur dan sistematis. Agar lebih mudah untuk dipahami, maka metode pengerjaan tugas akhir ini disajikan dalam bentuk *flowchart* atau bagan seperti gambar 3.1 dibawah ini:

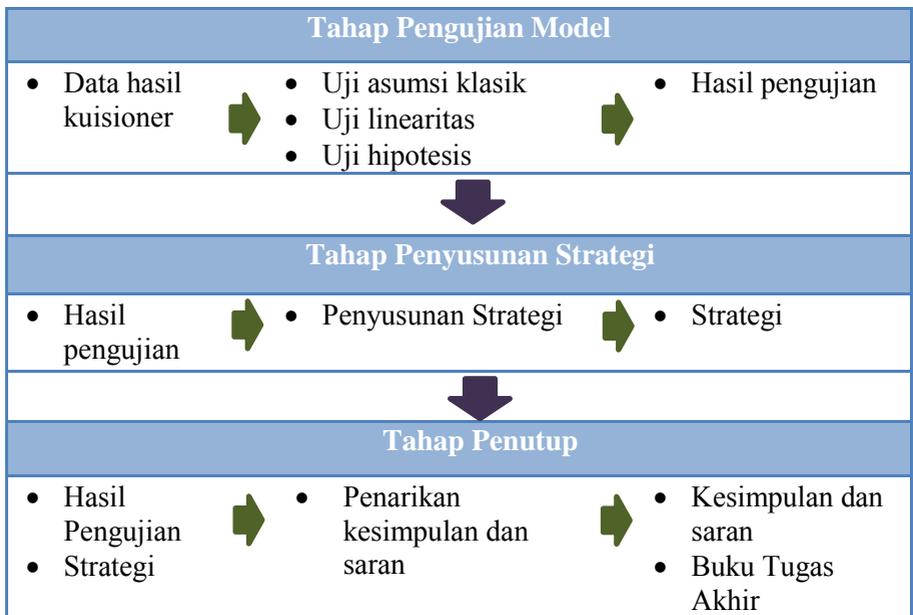


Gambar 3. 1 Metodologi pengerjaan tugas akhir (Sumber: Olahan Peneliti, 2015)

Di bawah ini merupakan gambaran detail setiap proses dari metodologi pengerjaan tugas akhir:

Tabel 3. 1 Metodologi Penelitian (Peneliti, 2015)

Input	Proses	Output
Tahap Persiapan		
<ul style="list-style-type: none"> • Dokumen terkait LOS • Paper, jurnal, buku 	<ul style="list-style-type: none"> • Studi Literatur 	<ul style="list-style-type: none"> • Faktor-Faktor Kesuksesan • Variable & Indikator model kesuksesan
		
Tahap Perancangan Model Konseptual		
<ul style="list-style-type: none"> • Faktor-Faktor Kesuksesan • Variable & Indikator model kesuksesan 	<ul style="list-style-type: none"> • Pemetaan ke model ISSM • Interview 	<ul style="list-style-type: none"> • Model Konseptual • Hipotesis
		
Tahap Pengumpulan Data		
<ul style="list-style-type: none"> • Model Konseptual • Hipotesis 	<ul style="list-style-type: none"> • Pembuatan Kuisisioner • Penyebaran Kuisisioner 	<ul style="list-style-type: none"> • Kuisisioner • Data hasil penyebaran kuisisioner
		



Berikut ini adalah penjelasan detail dari metode yang dilakukan dalam penyelesaian tugas akhir :

3.1 Tahap Persiapan

Pada tahap ini, proses yang dilakukan adalah mencari studi literature yang berhubungan dengan topik tugas akhir. Inputan dari tahap ini adalah paper, journal dan buku yang berhubungan dengan tugas akhir ini yaitu model kesuksesan dan pengelolaan layanan teknologi informasi. Output dari tahap ini adalah studi literature yang akan digunakan untuk mendukung pengerjaan tugas akhir ini.

3.2 Tahap Perancangan Model Konseptual

Pada tahapan ini, proses yang dilakukan adalah merancang model yang akan digunakan untuk melakukan pengumpulan data. Penyusunan model ini disusun berdasarkan studi literature yang

ada. Selain itu, pada tahap ini juga dilakukan penyusunan hipotesis yang akan diuji. Sehingga output dari tahap ini adalah berupa model konseptual dan hipotesis. Dalam penyusunan model ini juga dilakukan penyusunan instrument penelitian. Instrument penelitian berupa uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan SPSS.

3.3 Tahap Pengumpulan data

Pada tahap ini, proses yang dilakukan adalah proses pembuatan kuisisioner yang akan digunakan sebagai media pengumpulan data. Kuisisioner yang dibuat berdasarkan model yang telah dibuat pada tahap sebelumnya. Setelah kuisisioner berhasil dibuat maka proses selanjutnya yang dilakukan adalah melakukan penyebaran kuisisioner kepada *user* LOS yaitu seluruh pegawai divisi *mortgage & consumer lending* di Bank Tabungan Negara cabang Surabaya. Sehingga output dari tahap ini adalah kuisisioner dan data hasil penyebaran kuisisioner.

a. Obyek Penelitian dan Lokasi Penelitian

Obyek yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai divisi *mortgage & consumer lending* di Bank Tabungan Negara cabang Surabaya. Obyek penelitian ini tertuju pada pegawai Bank Tabungan Negara yang memiliki hak akses untuk mengakses LOS. Cakupan kantor cabang Surabaya terdapat pada dua lokasi, yaitu: kantor cabang Surabaya pemuda dan kantor cabang Surabaya bukit darmo.

b. Populasi

Penelitian ini ditujukan untuk pengguna *LOS(Loan Origination System)*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai divisi *mortgage & consumer lending* di Bank Tabungan Negara cabang Surabaya. Berdasarkan data kepegawaian Bank Tabungan Negara cabang Surabaya jumlah pegawai divisi *mortgage & consumer lending* sebanyak 79 orang dengan rincian:

Tabel 3. 2 Populasi Divisi mortgage & consumer lending cabang Surabaya (per-Februari 2015)

Lokasi	Jumlah Pegawai
Cabang Surabaya Pemuda	47
Cabang Surabaya Bukit Darmo	32
Total Pegawai	79

3.4 Tahap Pengujian Model

Pada tahap ini, dilakukan proses pengujian model yang telah dibuat sebelumnya. *input* dari proses ini adalah data hasil penyebaran kuisioner. Data kuisioner ini akan dilakukan uji asumsi klasik dan uji linearitas. Jika data-data tersebut lolos uji linearitas maka dilakukan tahap selanjutnya yaitu pembuatan model dengan menggunakan *tools* berbasis GeSCA (www.sem-gesca.com) yang bertujuan untuk menghitung kolerasi antar variable. Hal ini dilakukan untuk mengetahui tingkat pengaruh variable-variable yang ada. Setelah tahap tersebut selesai dilakukan maka dilakukan proses pengujian hipotesis. Dari pengujian hipotesis ini dapat ditentukan apakah hipotesis yang telah dibuat dapat diterima atau ditolak.

3.5 Tahap Penyusunan Strategi

Pada tahap ini, dilakukan proses penyusunan strategi untuk membantu perbaikan pada LOS. Penyusunan strategi dengan menggunakan *Three-box Method* sebagai metode yang digunakan untuk klasifikasi mean indikator (tinggi, sedang & rendah). Strategi yang dipilih adalah indikator yang klasifikasi meannya adalah rendah. Strategi ini disajikan dalam bentuk dokumen *service improvement plan*. Strategi ini nantinya dapat digunakan oleh Bank Tabungan Negara untuk memperbaiki LOS dengan melihat aspek dari pegawainya selaku pengguna LOS.

3.6 Tahap Penutup

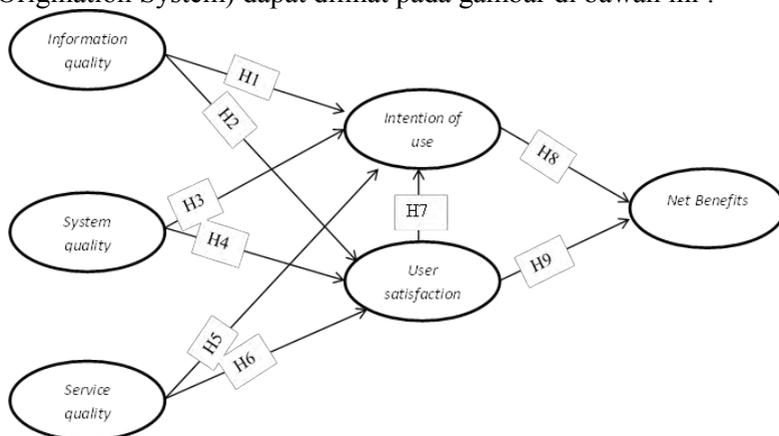
Pada Tahap ini, proses yang dilakukan adalah penarikan kesimpulan dan saran dari pengerjaan tugas akhir. Dengan adanya kesimpulan dan saran ini maka pihak Bank Tabungan Negara dapat menentukan strategi apa yang perlu dilakukan untuk melakukan perbaikan terhadap LOS.

BAB IV PERANCANGAN KONSEPTUAL

Bab ini menjelaskan kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian ini yaitu konstruk umum konseptual model, hipotesis penelitian, definisi operasional, instrumen penelitian dan uji instrumen penelitian.

4.1 Konstruk Umum Konseptual Model

Berdasarkan beberapa hasil penelitian terdahulu, maka kerangka teoritis dengan objek penelitian, yaitu LOS (Loan Origination System) dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 4. 1 Kerangka Teoritis Penelitian

Berdasarkan desain penelitian diatas, seluruh dimensi atau variabel penelitian *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *Intention of Use*, *User Satisfaction* dan *Net Benefits* memiliki model indikator reflektif. Seluruh dimensi atau variabel menerapkan model indikator reflektif karena variabel tersebut dipengaruhi oleh variabel sebelumnya dan penilaian indikator tersebut berkaitan dengan penilaian sikap (attitude). Konstrak pada variabel atau dimensi tersebut membentuk

indikator dan bila indikator mengalami perubahan tidak mempengaruhi konstruk. Dengan penjelasan sebagai berikut:

- Variabel atau dimensi kualitas informasi dibentuk oleh empat indikator [11] yaitu: keakuratan informasi (*accuracy*), kelengkapan informasi (*completeness*), ketepatanwaktuan (*timeliness*) dan penyajian informasi (*format*).
- Variabel atau dimensi kualitas sistem dibentuk oleh empat indikator [12] yaitu: kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), kemudahan akses (*accessibility*), kecepatan akses (*response time*) dan keamanan sistem (*security*)
- Variabel atau dimensi kualitas layanan dibentuk oleh lima indikator [14] yaitu: jaminan (*assurance*), Kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepedulian (*emphaty*), dan tampilan fisik (*tangibles*)
- Variabel atau dimensi kepuasan pengguna membentuk tiga indikator [15] yaitu: kebermanfaatan (*usefulness*), kepuasan (*overall satisfaction*), dan mendapat pengalaman yang menyenangkan (*Enjoyable Experience*)
- Variabel atau dimensi niat untuk menggunakan membentuk dua indikator [15] yaitu: kemudahan mengakses (*availability*) dan sering digunakan (*Necessity*)
- Variabel atau dimensi *Net Benefits* (manfaat) membentuk dua dimensi indikator [15] yaitu: penambahan tingkat efisien pengguna dan mempengaruhi tingkat kesuksesan perusahaan (*incremental efficiency*) dan penambahan tingkat efektif pengguna dan mempengaruhi tingkat kesuksesan perusahaan (*incremental effectiveness*).

4.2 Perumusan Hipotesis Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat Sembilan hipotesis yang disusun berdasarkan model penelitian, dari keempat hipotesis yang disusun akan menjelaskan pengaruh yang dimiliki antar variabel menggunakan *tools* GSCA.

4.2.1 Konstruk hipotesis 1

Kajian pertama yang akan diteliti adalah kualitas informasi yang dapat mempengaruhi keinginan seseorang untuk menggunakan aplikasi. Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem yang digunakan. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh pada ketidaktepatannya dalam mengambil keputusan. Sehingga berdampak negative pada organisasi dan kepuasan pengguna.

Seddon (1997) melakukan penelitian untuk melihat adanya hubungan antara kualitas informasi dengan *perceived usefulness*. Hasil penelitian Seddon (1997) mengenai adanya hubungan antara dua variable ini, didukung oleh hasil penelitian Li (1997) dan Rai et al., (2002) [26]. Jika pengguna internet yakin kualitas sistem yang digunakannya dan merasakan bahwa informasi tersebut lengkap dan jelas, maka mereka akan percaya dan terus menggunakan internet karena mereka merasa informasi yang mereka dapatkan tersebut memberikan manfaat yang lebih besar dan akan meningkatkan kinerja mereka.

Dalam penelitian ini peneliti menguji kembali pengaruh kualitas informasi terhadap keinginan pengguna untuk menggunakan aplikasi dengan obyek penelitian LOS sebagai sistem yang digunakan untuk membantu proses pencairan kredit yang ada di Bank Tabungan Negara. Atas dasar uraian tersebut, maka penelitian ini mengajukan hipotesis kedua sebagai berikut:

Hipotesis 1 (H1): Kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat atau intensitas penggunaannya

4.2.2 Konstruk hipotesis 2

Kajian kedua yang akan diteliti adalah kualitas informasi yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi. Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem yang digunakan. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Apabila informasi yang dihasilkan tidak berkualitas, maka akan berpengaruh pada ketidaktepatannya dalam mengambil keputusan. Sehingga berdampak negative pada organisasi dan kepuasan pengguna.

Ditemukannya hubungan yang konsisten atau signifikan antara *Information Quality* dengan *User Satisfaction* pada level individu. [27] Dilakukannya pengujian mengenai pengaruh dari kualitas informasi ini terhadap kepuasan pengguna sistem. [28] Hasil pengujian mereka menunjukkan bahwa kualitas informasi berhubungan positif dengan kepuasan pengguna akhir sistem informasi.

Dalam penelitian ini peneliti menguji kembali pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dengan obyek penelitian LOS sebagai sistem yang digunakan untuk membantu proses pencairan kredit yang ada di Bank Tabungan Negara. Atas dasar uraian tersebut, maka penelitian ini mengajukan hipotesis kedua sebagai berikut:

Hipotesis 2 (H2): Kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

4.2.3 Konstruk hipotesis 3

Kajian ketiga yang akan diteliti adalah kualitas sistem yang dapat mempengaruhi keinginan seseorang untuk menggunakan aplikasi. Kualitas sistem merupakan karakteristik dari sistem yang melekat mengenai sistem itu sendiri (DeLone dan McLean

(1992)). Kualitas sistem juga didefinisikan [29] dan [30] sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan.

Semakin baik kualitas sistem dan kualitas output sistem yang diberikan, misalnya dengan cepatnya waktu untuk mengakses, dan kegunaan dari output sistem akan menyebabkan pengguna tidak merasa enggan untuk menggunakan kembali; dengan demikian intensitas pemakaian sistem akan meningkat. [31]

Dalam penelitian ini peneliti menguji kembali pengaruh kualitas informasi terhadap keinginan pengguna untuk menggunakan aplikasi dengan obyek penelitian LOS sebagai sistem yang digunakan untuk membantu proses pencairan kredit yang ada di Bank Tabungan Negara. Atas dasar uraian tersebut, maka penelitian ini mengajukan hipotesis kedua sebagai berikut:

Hipotesis 3 (H3): Kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat atau intensitas penggunaannya

4.2.4 Konstruksi hipotesis 4

Kajian keempat yang akan diteliti adalah kualitas sistem yang dapat mempengaruhi kepuasan seseorang terhadap aplikasi. Kualitas sistem merupakan karakteristik dari sistem yang melekat mengenai sistem itu sendiri (DeLone dan McLean (1992)). Kualitas sistem juga didefinisikan [29] dan [30] sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan.

Pengujian empiris mengenai hubungan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna juga dilakukan oleh [32]. Penelitian mereka dilakukan pada lingkungan dimana *user* adalah juga merupakan developer suatu sistem. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, mereka menyimpulkan bahwa ternyata terdapat hubungan positif antara *System Quality* dengan *User Satisfaction* apabila *user* tersebut tidak merangkap sebagai developer system

Dalam penelitian ini peneliti menguji kembali pengaruh kualitas informasi terhadap keinginan pengguna untuk menggunakan aplikasi dengan obyek penelitian LOS sebagai sistem yang digunakan untuk membantu proses pencairan kredit yang ada di Bank Tabungan Negara. Atas dasar uraian tersebut, maka penelitian ini mengajukan hipotesis kedua sebagai berikut:

Hipotesis 4 (H4): Kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

4.2.5 Konstruk hipotesis 5

Kajian kelima yang akan diteliti kualitas layanan yang dapat mempengaruhi keinginan seseorang untuk menggunakan aplikasi. Beberapa penelitian yang meneliti bahwa pemberian *training* dan pendidikan kepada *user* dengan penggunaa sistem mempunyai hubungan yang tidak signifikan antara frekuensi dan keinginan pengguna [16]

Dalam penelitian ini peneliti menguji kembali pengaruh kualitas sistem terhadap keinginan pengguna untuk menggunakan aplikasi dengan obyek penelitian LOS sebagai sistem yang digunakan untuk membantu proses pencairan kredit yang ada di Bank Tabungan Negara. Atas dasar uraian tersebut, maka penelitian ini mengajukan hipotesis kedua sebagai berikut:

Hipotesis 5 (H5): Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat atau intensitas penggunaannya

4.2.6 Konstruk hipotesis 6

Kajian keenam yang akan diteliti kualitas layanan yang dapat mempengaruhi kepuasan seseorang terhadap aplikasi. Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia program aplikasi berbasis web.

Myers et al. (1997) menyatakan bahwa kualitas layanan seperti halnya dengan kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selain itu,

Mulyadi (1999; dalam Nurniah, 2005) menemukan adanya hubungan signifikan antara kualitas jasa dan kepuasan para pengguna jasa sistem informasi. Semakin baiknya pelayanan yang diberikan staf departemen sistem informasi dalam memenuhi harapan pengguna yang terkait dengan semakin tingginya kepuasan para pengguna tersebut. [33]

Dalam penelitian ini peneliti menguji kembali pengaruh kualitas layanan terhadap keinginan pengguna untuk menggunakan aplikasi dengan obyek penelitian LOS sebagai sistem yang digunakan untuk membantu proses pencairan kredit yang ada di Bank Tabungan Negara. Atas dasar uraian tersebut, maka penelitian ini mengajukan hipotesis kedua sebagai berikut:

Hipotesis 6 (H6): Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

4.2.7 Konstruksi hipotesis 7

Kajian ketujuh yang akan diteliti kepuasan pengguna yang dapat mempengaruhi keinginan seseorang untuk menggunakan aplikasi. Penelitian sebelumnya Snitkin dan King (1986) dan Igbaria dan Tan (1997) yang membuktikan penelitian DeLone dan McLean mengenai hubungan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) mempengaruhi minat menggunakan (*Intention of Use*) [34]

Dalam penelitian ini peneliti menguji kembali pengaruh kepuasan pengguna terhadap keinginan pengguna untuk menggunakan aplikasi dengan obyek penelitian LOS sebagai sistem yang digunakan untuk membantu proses pencairan kredit yang ada di Bank Tabungan Negara. Atas dasar uraian tersebut, maka penelitian ini mengajukan hipotesis kedua sebagai berikut:

Hipotesis 7 (H7): Kepuasan pengguna memiliki pengaruh terhadap niat atau intensitas penggunaannya

4.2.8 Konstruk hipotesis 8

Kajian kedelapan yang akan diteliti keinginan pengguna untuk menggunakan yang dapat mempengaruhi manfaat atau keuntungan bersih dari aplikasi. Berdasarkan penelitian sebelumnya, Burton-Jones & Staub (2006) mengemukakan bahwa keinginan pengguna untuk menggunakan mempengaruhi secara manfaat bersih dari aplikasi. [34]

Dalam penelitian ini peneliti menguji kembali pengaruh keinginan menggunakan terhadap manfaat bersih aplikasi dengan obyek penelitian LOS sebagai sistem yang digunakan untuk membantu proses pencairan kredit yang ada di Bank Tabungan Negara. Atas dasar uraian tersebut, maka penelitian ini mengajukan hipotesis kedua sebagai berikut:

Hipotesis 8 (H8): Niat atau intensitas penggunaannya memiliki pengaruh terhadap *Net Benefits*

4.2.9 Konstruk hipotesis 9

Kajian kesembilan yang akan diteliti kepuasan pengguna yang dapat mempengaruhi manfaat atau keuntungan bersih dari aplikasi. Menurut [16] kepuasan pengguna sering digunakan sebagai ukuran pengganti efektivitas sistem informasi. Jika sistem yang efektif didefinisikan sebagai salah satu yang memberikan nilai tambah bagi perusahaan. Berdasarkan penelitian [27] mengemukakan dalam penelitiannya bahwa kepuasan pengguna secara signifikan mempengaruhi manfaat bersih khususnya dampak individual.

Dalam penelitian ini peneliti menguji kembali pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih aplikasi dengan obyek penelitian LOS sebagai sistem yang digunakan untuk membantu proses pencairan kredit yang ada di Bank Tabungan Negara. Atas dasar uraian tersebut, maka penelitian ini mengajukan hipotesis kedua sebagai berikut:

Hipotesis 9 (H9): Kepuasan pengguna memiliki pengaruh terhadap *Net Benefits*

BAB V IMPLEMENTASI

Bab ini menjelaskan hasil dari pengolahan data yang didapatkan melalui kuesioner, faktor keberhasilan implementasi aplikasi LOS dalam konteks kepuasan pengguna.

5.1 Sekilas Tentang Bank Tabungan Negara

Bank Tabungan Negara atau BTN adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. Sejak tahun 2012, Bank Tabungan Negara atau BTN di pimpin oleh Bapak Maryono sebagai Direktur Utama. [2]

5.1.1 Visi dan Misi Bank Tabungan Negara

Visi

Menjadi Bank yang terkemuka dalam pembiayaan perumahan

Misi

- Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait, pembiayaan konsumsi dan usaha kecil menengah
- Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis teknologi terkini
- Menyiapkan dan Mengembangkan *Human Capital* yang berkualitas, profesional dan memiliki integritas tinggi
- Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance* untuk meningkatkan *Shareholder Value*

- Mempedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya

5.1.2 LOS (*Loan Origination System*)

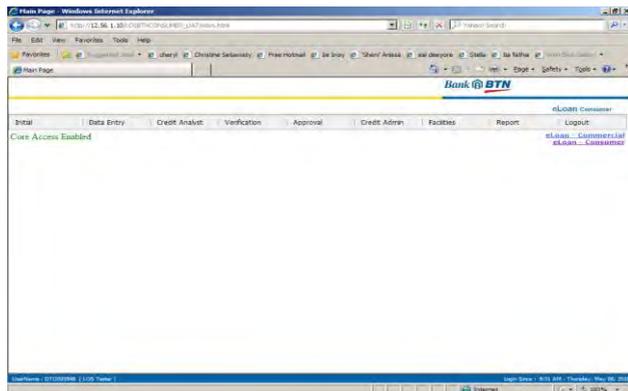
Aplikasi LOS (*Loan Origination System*) Consumer merupakan aplikasi berbasis workflow untuk melakukan proses persetujuan permohonan aplikasi kredit. berawal dari proses di marketing, data pemohon yang telah melalui proses prescreening akan melalui tahap verifikasi, penilaian kelayakan angunan dan scoring. Setelah memenuhi kelayakan, permohonan akan di ajukan kepada *Approval Comitee* untuk mendapatkan persetujuan. Jika permohonan disetujui, pemohon akan dikirimkan Surat Penegasan Persetujuan Penyediaan Kredit (SP3K) dan melakukan konfirmasi ke bank, atau dikirimkan Surat penolakan jika di tolak. Setelah melengkapi semua persyaratan yang diharuskan, pemohon akan diminta untuk menandatangani surat Perjanjian Kredit baik notariil ataupun dibawahtangan. Setelah perjanjian Kredit ditandatangani, kemudian akan dilakukan persetujuan pencairan dan kemudian berakhir dengan proses pembukaan rekening pinjaman dan pencairan secara otomatis melalui interface ke *CORE System*.



Gambar 5. 1 Halaman login LOS (*Loan Origination System*)

Adapun fitur yang diinginkan dari LOS adalah sebagai berikut :

- Dapat dibedakan untuk jenis pembiayaan
- Dapat digunakan untuk kredit mikro dengan (secured) atau tanpa agunan (unsecured)
- Pemilahan kredit & memiliki opsi jenis plafond pembiayaan
- Pemilahan per masing-masing opsi pembiayaan berdasarkan sektor kebijakan bisnis
- Daftar referensi penilaian dapat dikustomisasi secara cepat dan dapat dibuat berbeda , per plafond dan per sektor
- Mendukung pendefinisian SLA *user* atas asing-masing fungsi dalam proses kredit.



Gambar 5. 2 Halaman *Main Menu* LOS (*Loan Origination System*)

5.2 Analisis Data

Pada bagian ini, data yang telah didapatkan dari penyebaran kuisisioner secara online dianalisis untuk mengetahui deskriptif statistik mengetahui deskriptif statistik, tingkat reliabilitas dan tingkat validitas data kuisisioner. Berikut adalah analisis data kuisisioner penelitian ini.

5.2.1 Uji instrumen penelitian

Pada penelitian ini, peneliti akan menyebarkan kuesioner untuk mengumpulkan data terkait faktor – faktor keberhasilan implementasi aplikasi LOS ke pengguna yang tersebar di kantor cabang Surabaya. Uji instrumen penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan alat ukur untuk melakukan pengukuran yang diteliti dan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya dan diandalkan. Berikut ini adalah pengujian validitas dan realibitas terhadap instrumen kuesioner yang telah dibuat.

5.2.1.1 Uji Reliabilitas

Uji Realibitas adalah pengujian yang dilakukan peneliti untuk memastikan apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi pada subjek yang sama [35]. Uji reliabilitas pada penelitian ini dihitung dengan menggunakan SPSS yang terdapat fitur uji reliabilitas dengan melihat nilai Cronbach Alpha (α). Sebuah data bisa dikatakan **reliable** jika nilai *Cronbach Alpha* (α) lebih dari 0.6 [36]. hasil uji reliabilitas pada instrumen kuesioner penelitian ini ditunjukkan pada Tabel 5.1.

Tabel 5. 1 Hasil Uji Reliabilitas (Peneliti , 2015)

Variabel	Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Information Quality</i>	0,891	Reliabel
<i>System Quality</i>	0,779	Reliabel
<i>Service Quality</i>	0,886	Reliabel
<i>User Satisfaction</i>	0,803	Reliabel
<i>Intention of Use</i>	0,777	Reliabel
<i>Net Benefits</i>	0,919	Reliabel

Berdasarkan Tabel 5.1 hasil uji reliabilitas diatas dapat dilihat bahwa nilai koefisien Cronbach's Alpha pada variabel

Information Quality, System Quality, Service Quality, User Satisfaction, Intention of Use dan *Net Benefits* memiliki nilai lebih besar dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel reliabel dan dapat dilanjutkan ke uji selanjutnya, yaitu uji validitas.

5.2.1.2 Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan dapat digunakan untuk mengukur apa yang akan diukur [36]. Uji validitas pada penelitian ini merupakan uji validitas konstruk. Dalam uji validitas ini digunakan korelasi product moment dari Spearman yaitu mengkorelasikan skor setiap item pernyataan dengan skor total dari kategori pernyataan. Sebuah pernyataan dikatakan valid jika nilai Pearson correlationnya lebih besar dari 0,1864 [37]. Berikut ini hasil pengujian validitas dengan menggunakan Pearson correlation pada SPSS.

Tabel 5. 2 Hasil uji validitas variabel Information Quality (SPSS, 2015)

Indikator	<i>Pearson Correlation</i>	Nilai Tabel-r	Keterangan
X1.1.1	0.714	0.1864	Valid
X1.1.2	0.697	0.1864	Valid
X1.1.3	0.541	0.1864	Valid
X1.2.1	0.700	0.1864	Valid
X1.2.2	0.701	0.1864	Valid
X1.2.3	0.637	0.1864	Valid
X1.3.1	0.701	0.1864	Valid
X1.3.2	0.736	0.1864	Valid
X1.3.3	0.726	0.1864	Valid
X1.4.1	0.808	0.1864	Valid
X1.4.2	0.560	0.1864	Valid

Indikator	<i>Pearson Correlation</i>	Nilai Tabel-r	Keterangan
X1.4.3	0.590	0.1864	Valid

Berdasarkan Tabel 5.2 dapat dilihat bahwa nilai *pearson correlation* pada indikator X1.1.1, X1.1.2, X1.1.3, X1.2.1, X1.2.2, X1.2.3, X1.3.1, X1.3.2, X1.3.3, X1.4.1, X1.4.2 dan X1.4.3 lebih besar dari nilai tabel r sehingga indikator pada variabel *Information Quality* adalah **valid**.

Tabel 5. 3 Uji validitas variabel System Quality (SPSS, 2015)

Indikator	<i>Pearson Correlation</i>	Nilai Tabel-r	Keterangan
X2.1.1	0.458	0.1864	Valid
X2.1.2	0.485	0.1864	Valid
X2.2.1	0.657	0.1864	Valid
X2.2.2	0.730	0.1864	Valid
X2.2.3	0.774	0.1864	Valid
X2.2.4	0.607	0.1864	Valid
X2.3.1	0.486	0.1864	Valid
X2.3.2	0.506	0.1864	Valid
X2.4.1	0.560	0.1864	Valid
X2.4.2	0.442	0.1864	Valid

Berdasarkan Tabel 5.3 dapat dilihat bahwa nilai *pearson correlation* pada indikator X2.1.1, X2.1.2, X2.2.1, X2.2.2, X2.2.3, X2.2.4, X2.3.1, X2.3.2, X2.4.1 dan X2.4.2 lebih besar dari nilai tabel r sehingga indikator pada variabel *System Quality* adalah **valid**.

Tabel 5. 4 Uji validitas variabel Service Quality (SPSS, 2015)

Indikator	<i>Paerson Correlation</i>	Nilai Tabel-r	Keterangan
X3.1.1	0.349	0.1864	Valid
X3.1.2	0.240	0.1864	Valid

Indikator	<i>Paerson Correlation</i>	Nilai Tabel-r	Keterangan
X3.2.1	0.597	0.1864	Valid
X3.2.2	0.687	0.1864	Valid
X3.2.3	0.612	0.1864	Valid
X3.3.1	0.772	0.1864	Valid
X3.3.2	0.600	0.1864	Valid
X3.4.1	0.770	0.1864	Valid
X3.4.2	0.735	0.1864	Valid
X3.4.3	0.705	0.1864	Valid
X3.4.4	0.697	0.1864	Valid
X3.5.1	0.699	0.1864	Valid
X3.5.2	0.697	0.1864	Valid
X3.5.3	0.527	0.1864	Valid
X3.5.4	0.494	0.1864	Valid

Berdasarkan Tabel 5.4 dapat dilihat bahwa nilai *pearson correlation* pada indikator X3.1.1, X3.1.2, X3.2.1, X3.2.2, X3.2.3, X3.3.1, X3.3.2, X3.4.1, X3.4.2, X3.4.3, X3.4.4, X3.5.1, X3.5.2, X3.5.3 dan X3.5.4 lebih besar dari nilai tabel r sehingga indikator pada variabel *Service Quality* adalah **valid**.

Tabel 5. 5 Variabel User Satisfaction (SPSS, 2015)

Indikator	<i>Pearson Correlation</i>	Nilai Tabel-r	Keterangan
X4.1.1	0.726	0.1864	Valid
X4.1.2	0.662	0.1864	Valid
X4.2.1	0.685	0.1864	Valid
X4.2.2	0.632	0.1864	Valid
X4.3.1	0.577	0.1864	Valid
X4.3.2	0.690	0.1864	Valid
X4.3.3	0.781	0.1864	Valid

Berdasarkan Tabel 5.5 diatas dapat dilihat bahwa nilai *pearson correlation* pada indikator X4.1.1, X4.1.2, X4.2.1,

X4.2.2, X4.3.1, X4.3.2 dan X4.3.3 lebih besar dari nilai tabel r sehingga indikator pada variabel *User Satisfaction* adalah **valid**.

Tabel 5. 6 Variabel Intention of Use(SPSS, 2015)

Indikator	<i>Pearson Correlation</i>	Nilai Tabel-r	Keterangan
X5.1.1	0.740	0.1864	Valid
X5.1.2	0.831	0.1864	Valid
X5.2.1	0.709	0.1864	Valid
X5.2.2	0.820	0.1864	Valid

Berdasarkan Tabel 5.6 diatas dapat dilihat bahwa nilai *pearson correlation* pada indikator X5.1.1, X5.1.2, X5.2.1 dan X5.2.2 lebih besar dari nilai tabel r sehingga indikator pada variabel *Intention of Use* adalah **valid**.

Tabel 5. 7 Variabel Net Benefitss (SPSS, 2015)

Indikator	<i>Pearson Correlation</i>	Nilai Tabel-r	Keterangan
X6.1.1	0.931	0.1864	Valid
X6.1.2	0.895	0.1864	Valid
X6.2.1	0.871	0.1864	Valid
X6.2.2	0.899	0.1864	Valid

Berdasarkan Tabel 5.7 diatas dapat dilihat bahwa nilai *pearson correlation* pada indikator X6.1.1, X6.1.2, X6.2.1 dan X6.2.2 lebih besar dari nilai tabel r sehingga indikator pada variabel *Net Benefitss* adalah **valid**.

Dari hasil pengujian validitas dan realibilitas instrumen penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian telah memenuhi syarat untuk disebarakan ke populasi penelitian yang sebenarnya.

5.2.2 Deskriptif statistik

Jumlah responden yaitu pengguna LOS yang bersedia mengisi kuesioner penelitian ini adalah sebanyak 79 responden yang berarti responden dari penelitian ini adalah populasi dari pengguna LOS. Berikut ini adalah analisis deskriptif statistik dari data kuesioner yang telah didapatkan ketika pengumpulan data.

5.2.2.1 Jenis kelamin

Total jumlah responden yang bersedia mengisi kuesioner adalah 79 responden yang terdiri dari:

1. Responden berjenis kelamin laki - laki sebanyak 46 orang (58,2%)
2. Responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 33 orang (41,8%)

Tabel 5. 8 Deskriptif Statistik Jenis Kelamin (Olahan SPSS, 2015)

No	Jenis Kelamin	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.	Pria	46	58,2	58,2	58,2
2.	Wanita	33	41,8	41,8	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Berdasarkan pada tabel 5.8 dapat dilihat bahwa karakteristik responden ditinjau dari jenis kelamin menunjukkan jenis kelamin pria lebih banyak 58,2% daripada wanita. Berdasarkan hasil analisis data ini menunjukkan bahwa dalam menggunakan aplikasi LOS lebih banyak pria dibandingkan wanita.

5.2.2.2 Lokasi

Total jumlah responden yang bersedia mengisi kuesioner adalah 79 responden yang terdiri dari:

1. Responden berasal dari Cabang Surabaya Pemuda sebanyak 47 orang (59,5%)
2. Responden berasal dari Cabang Surabaya Bukit Darmo sebanyak 32 orang (40,5%)

Tabel 5. 9 Deskriptif Statistik Lokasi (Olahan SPSS, 2015)

No	Lokasi	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.	Cabang Surabaya Pemuda	47	59,5	59,5	59,5
2.	Cabang Surabaya Bukit Darmo	32	40,5	40,5	100
	Total	79	100,0	100,0	

Berdasarkan pada tabel 5.9 dapat dilihat bahwa sebagian besar penelitian ini adalah responden yang berasal dari Cabang Surabaya Pemuda dengan jumlah responden sebesar 59,5%. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden yang memanfaatkan LOS untuk melakukan mendorong proses bisnis yang memiliki tingkat intensitas tinggi dalam penggunaan permohonan pengajuan dan pencairan kredit yang di sediakan oleh Bank Tabungan Negara.

5.2.2.3 Usia

Total jumlah responden yang bersedia mengisi kuesioner adalah 79 responden yang terdiri dari :

1. Responden yang berusia kurang dari 30 tahun sebanyak 57 orang (72,2%)
2. Responden yang berusia antara 31 - 40 tahun sebanyak 5 orang (6,3%)
3. Responden yang berusia antara 41 - 50 tahun sebanyak 14 orang (17,7%)

4. Responden yang berusia lebih dari 50 tahun sebanyak 3 orang (3,8%)

Tabel 5. 10 Deskriptif Statistik Usia (Olahan SPSS, 2015)

No	Usia	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.	berusia kurang dari 30 tahun	57	72,2	72,2	72,2
2.	berusia antara 31 - 40 tahun	5	6,3	6,3	78,5
3.	berusia antara 41 - 50 tahun	14	17,7	17,7	96,2
4.	berusia lebih dari 50 tahun	3	3,8	3,8	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Berdasarkan pada tabel 5.10 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden mengakses LOS berusia kurang dari 30 tahun sebesar 72,2%. Dari data tersebut menunjukkan bahwa responden menggunakan aplikasi LOS untuk menunjang proses bisnis permohonan kredit dan pencairannya adalah responden yang berusia kurang dari dari 30 tahun. Hal ini dikarenakan karena mayoritas *user* dari LOS adalah bagian dari *Consumer Loan Service* yang masih berusia muda.

5.2.2.4 Jabatan/Bagian

Total jumlah responden yang bersedia mengisi kuesioner adalah 79 responden yang terdiri dari :

1. Responden berasal dari bagian *Accounting & Controll Unit Head* banyak 1 orang (1,3%)
2. Responden berasal dari bagian *Accounting & Controll Unit Staff* sebanyak 5 orang (6,3%)

3. Responden berasal dari bagian *Branch Manager* sebanyak 2 orang (2,5%)
4. Responden berasal dari bagian *Branch Risk and Compliance Officer* sebanyak 2 orang (2,5%)
5. Responden berasal dari bagian *Consumer Loan Analyst* sebanyak 7 orang (8,9%)
6. Responden berasal dari bagian *Consumer Loan Service* sebanyak 21 orang (26,6%)
7. Responden berasal dari bagian *Data Entry Operator* sebanyak 2 orang (2,5%)
8. Responden berasal dari bagian *DBM* sebanyak 2 orang (2,5%)
9. Responden berasal dari bagian *Internal Control Staff* sebanyak 1 orang (1,3%)
10. Responden berasal dari bagian *Junior MCLU* sebanyak 2 orang (2,5%)
11. Responden berasal dari bagian *Loan Admin* sebanyak 5 orang (6,3%)
12. Responden berasal dari bagian *Loan Admin Sub Unit Head* sebanyak 1 orang (1,3%)
13. Responden berasal dari bagian *Loan Document Staff* sebanyak 4 orang (5,1%)
14. Responden berasal dari bagian *Marketing* sebanyak 2 orang (2,5%)
15. Responden berasal dari bagian *MCLU Head* sebanyak 2 orang (2,5%)
16. Responden berasal dari bagian *SPV* sebanyak 1 orang (1,3%)
17. Responden berasal dari bagian *Sub Branch Head* sebanyak 9 orang (11,4%)
18. Responden berasal dari bagian *TP & IT Support Staff* sebanyak 9 orang (11,4%)
19. Responden berasal dari bagian bagian *TP & IT Support Sub Unit Head* sebanyak 1 orang (1,3%)

Tabel 5. 11 Deskriptif Statistik Jabatan/Bagian (Olahan SPSS, 2015)

No	Jabatan/Bagian	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.	<i>Accounting & Controll Unit Head</i>	1	1,3	1,3	1,3
2.	<i>Accounting& Controll Unit Staff</i>	5	6,3	6,3	7,6
3.	<i>Branch Manager</i>	2	2,5	2,5	10,1
4.	<i>Branch Risk and Compliance Officer</i>	2	2,5	2,5	12,7
5.	<i>Consumer Loan Analyst</i>	7	8,9	8,9	21,5
6.	<i>Consumer Loan Service</i>	21	26,6	26,6	48,1
7.	<i>Data Entry Operator</i>	2	2,5	2,5	50,6
8.	<i>DBM</i>	2	2,5	2,5	53,2
9.	<i>Internal Controll Staff</i>	1	1,3	1,3	54,4
10.	<i>Junior MCLU</i>	2	2,5	2,5	57,0
11.	<i>Loan Admin</i>	5	6,3	6,3	63,3
12.	<i>Loan Admin Sub Unit Head</i>	1	1,3	1,3	64,6
13.	<i>Loan Document Staff</i>	4	5,1	5,1	69,6
14.	<i>Marketing</i>	2	2,5	2,5	72,2
15.	<i>MCLU Head</i>	2	2,5	2,5	74,7
16.	<i>SPV</i>	1	1,3	1,3	75,9
17.	<i>Sub Branch Head</i>	9	11,4	11,4	87,3
18.	<i>TP & IT Support Staff</i>	9	11,4	11,4	98,7

No	Jabatan/Bagian	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
19.	<i>TP & IT Support Sub Unit Head</i>	1	1,3	1,3	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Berdasarkan pada tabel 5.11 dapat dilihat bahwa sebagian besar penelitian ini adalah responden dari bagian *Consumer Loan Service* dengan jumlah responden sebesar 26,6%. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna aplikasi LOS adalah bagian *Consumer Loan Service* untuk melakukan melayani permohonan pengajuan kredit.

5.2.2.5 Pendidikan

Total jumlah responden yang bersedia mengisi kuesioner adalah 79 responden yang terdiri dari :

1. Responden dengan pendidikan SLTA sebanyak 1 orang (1,3%)
2. Responden dengan pendidikan D3 sebanyak 6 orang (7,6%)
3. Responden dengan pendidikan S1 sebanyak 72 orang (91,1%)

Tabel 5. 12 Deskriptif Statistik Pendidikan (Olahan SPSS, 2015)

No	Pendidikan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1.	SLTA	1	1,3	1,3	1,3
2.	D3	6	7,6	7,6	8,9
3.	S1	72	91,1	91,1	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Berdasarkan pada tabel 5.5 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden mengakses LOS dengan pendidikan S1 sebesar 91,1%. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna

aplikasi LOS adalah berpendidikan S1 sesuai dengan kriteria calon karyawan yang ditetapkan oleh Bank Tabungan Negara.

5.2.3 Deskriptif statistik variabel penelitian

Variabel pada penelitian ini dinilai dengan melihat dari nilai rata – rata dan memberi arti nilai tersebut dengan membuat kriteria berdasarkan pada interval kelas rata – rata. Interval kelas yang digunakan berdasarkan pada rumus :

$$Interval = \frac{Nilai\ Tertinggi - Nilai\ terendah}{Banyaknya\ kelas}$$

$$Interval = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, berikut adalah interval rata – rata pada tiap skala.

Tabel 5. 13 Skala Interval (Peneliti, 2015)

Interval rata – rata	Penilaian
$1,00 \leq x \leq 1,80$	Sangat tidak setuju
$1,80 \leq x \leq 2,60$	Tidak setuju
$2,60 \leq x \leq 3,40$	Netral
$3,40 \leq x \leq 4,20$	Setuju
$4,20 \leq x \leq 5,00$	Sangat setuju

Dengan mengacu tabel 5.13, berikut adalah hasil jawaban kuisioner pada masing – masing indikator di variabel – variabel tertentu yang diolah menggunakan SPSS.

Tabel 5. 14 Deskriptif Statistik Variabel Information Quality (Olahan SPSS, 2015)

Kode	Indikator <i>Information Quality</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
X.1.1.1	Informasi yang	0	3	18	46	12	3,85

Kode	Indikator <i>Information Quality</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
	disampaikan mudah dipahami						
X1.1.2	Informasi yang disampaikan bermanfaat (relevan)	0	3	14	49	13	3,91
X1.1.3	Informasi yang disampaikan dapat dipercaya (akurat)	0	0	23	43	13	3,87
X1.2.1	Aplikasi dapat menampilkan Data Entry yang dibutuhkan secara lengkap	0	3	26	43	7	3,68
X1.2.2	Aplikasi dapat menampilkan IDE Prospect yang dibutuhkan secara lengkap	0	4	25	45	5	3,68
X1.2.3	Aplikasi dapat menampilkan data penting lainnya yang dibutuhkan secara lengkap	0	2	24	47	6	3,72
X1.3.1	Aplikasi dapat menyajikan Data Entry yang dibutuhkan	0	1	22	49	7	3,78
X1.3.2	Aplikasi dapat	0	1	29	41	8	3,71

Kode	Indikator <i>Information Quality</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
	menyajikanIDE Prospect yang dibutuhkan						
X1.3.3	Aplikasi dapat menyajikan data penting lainnya yang dibutuhkan	0	2	29	40	8	3,68
X1.4.1	Informasi yang ditampilkan sudah jelas	0	5	23	46	5	3,65
X1.4.2	Aplikasi dapat menampilkan informasi yang penting dengan warna yang berbeda	0	5	27	38	9	3,65
X1.4.3	Aplikasi menggunakan format yang konsisten	0	1	32	36	10	3,70
	Rata – rata						3,74

Dari tabel 5.14 dapat dilihat bahwa variabel *Information Quality* memiliki nilai rata – rata 3,74. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval $3,40 \leq x \leq 4,20$ yang menunjukkan bahwa rata – rata responden **setuju** dengan pernyataan mengenai *Information Quality*. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responden merasa kualitas informasi dari aplikasi LOS akurat, lengkap, tepat waktu dan sesuai format.

Tabel 5. 15 Deskriptif Statistik Variabel System Quality (Olahan SPSS, 2015)

Kode	Indikator <i>System Quality</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
X2.1.1	Aplikasi mudah dioperasikan	0	1	20	47	11	3,86
X2.1.2	Aplikasi memiliki alur penggunaan yang jelas	0	1	28	39	11	3,76
X2.2.1	Aplikasi dapat di akses melalui semua hardware (ex: PC, Laptop, Tablet, Smartphone dsb)	23	29	15	11	1	2,22
X.2.2.2	Aplikasi dapat di akses melalui semua sistem operasi (ex: windows 7, windows 8, MAC OS dsb)	20	21	26	10	2	2,41
X2.2.3	Aplikasi dapat di akses melalui semua web browser (ex: Mozilla Firefox, Internet Explorer, Google Chrome dsb)	17	28	18	14	2	2,44
X2.2.4	Aplikasi dapat di akses melalui jaringan internet diluar	25	25	20	8	1	2,18

Kode	Indikator <i>System Quality</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
	kantor						
X2.3.1	Aplikasi dapat di akses dengan cepat	1	4	38	33	3	3,42
X2.3.2	Aplikasi dapat merespon data yang diinputkan dengan cepat	1	0	40	35	3	3,49
X2.4.1	Aplikasi memiliki keamanan hak akses pribadi	0	1	27	43	8	3,73
X2.4.2	Aplikasi dapat menjaga kerahasiaan informasi customer	0	3	35	35	6	3,56
	Rata – rata						3,11

Dari tabel 5.15 dapat dilihat bahwa variabel *System Quality* memiliki nilai rata – rata 3,11. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval $2,60 \leq x \leq 3,40$ yang menunjukkan bahwa rata – rata responden **netral** dengan pernyataan mengenai *System Quality*. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responden merasa diuntungkan dengan adanya aplikasi LOS, karena aplikasi LOS dapat mudah digunakan, cepat dalam mengaksesnya dan termasuk sistem yang aman.

Tabel 5. 16 Deskriptif Statistik Variabel Service Quality (Olahan SPSS, 2015)

Kode	Indikator <i>Service Quality</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
X3.1.1	Aplikasi	0	4	23	48	4	3,66

Kode	Indikator <i>Service Quality</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
	mudah diakses						
X3.1.2	Saya mudah mengambil data, informasi dan report pada Aplikasi	0	1	23	51	4	3,73
X3.2.1	Aplikasi jarang mengalami error	1	19	46	12	1	2,91
X3.2.2	Aplikasi jarang mengalami proses loading yang lama	3	30	33	12	1	2,72
X3.2.3	Saya mendapatkan pelayanan secara tepat apabila terjadi permasalahan dengan aplikasi	1	19	38	21	0	3,00
X3.3.1	Saya mendapatkan pelayanan secara cepat apabila terjadi permasalahan dengan aplikasi	0	26	31	21	1	2,96
X3.3.2	Aplikasi dapat merespon setiap data yang diinputkan	0	1	43	34	1	3,44
X3.4.1	Terdapat user guide untuk menjalankan aplikasi	0	23	26	28	2	3,11

Kode	Indikator <i>Service Quality</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
X3.4.2	Adanya training sebelum penerapan aplikasi	2	20	22	33	2	3,16
X3.4.3	Aplikasi memiliki jadwal pemeliharaan secara berkala	7	14	28	27	3	3,06
X3.4.4	<i>Developer</i> menyegerakan penanganan permasalahan yang dilaporkan	8	14	34	21	2	2,94
X3.5.1	Aplikasi memiliki desain layout yang menarik	1	11	38	27	2	3,23
X3.5.2	Aplikasi memiliki desain layout yang memberikan kenyamanan	1	6	39	30	3	3,35
X3.5.3	Aplikasi menggunakan jenis font yang sesuai	0	1	33	41	4	3,61
X3.5.4	Aplikasi menggunakan ukuran font yang sesuai	0	2	33	42	2	3,56
	Rata – rata						3,18

Dari tabel 5.16 dapat dilihat bahwa variabel *Service Quality* memiliki nilai rata – rata 3,18. Nilai mean pada variabel ini terletak pada interval $2,60 \leq x \leq 3,40$ yang menunjukkan bahwa rata – rata responden **netral** dengan pernyataan mengenai *Service Quality*. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responden merasa nyaman, senang dan suka dalam penggunaan aplikasi LOS karena memiliki *service* yang cukup memadai.

Tabel 5. 17 Deskriptif Statistik User Satisfaction (Olahan SPSS, 2015)

Kode	Indikator <i>User Satisfaction</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
X4.1.1	Saya merasa aplikasi bermanfaat	0	3	21	48	7	3,75
X4.1.2	Saya merasa aplikasi dapat menggantikan alur yang proses bisnis yang ada	0	1	23	46	9	3,80
X4.2.1	Aplikasi dapat menyajikan informasi yang saya butuhkan	0	0	26	49	4	3,72
X4.2.2	Saya puas terhadap keberadaan aplikasi	0	1	26	48	4	3,70
X4.3.1	Saya mendapatkan pengalaman yang menyenangkan setelah menggunakan aplikasi	0	2	42	30	5	3,48
X4.3.2	Aplikasi dapat membantu saya melayani customer dengan cepat	0	1	21	52	5	3,77
X4.3.3	Aplikasi dapat membantu saya melayani customer dengan tepat	0	1	24	49	5	3,73

Kode	Indikator <i>User Satisfaction</i>	Distribusi Jawaban					Mean
	Rata – rata						3,71

Dari tabel 5.17 dapat dilihat bahwa indikator *User Satisfaction* memiliki nilai rata – rata 3,71. Nilai mean pada indikator ini terletak pada interval $3,40 \leq x \leq 4,20$ yang menunjukkan bahwa rata – rata responden **setuju** dengan pernyataan mengenai *User Satisfaction*. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responden merasa puas terhadap penggunaan aplikasi LOS.

Tabel 5. 18 Deskriptif Statistik Variable Intention of Use (Olahan SPSS, 2015)

Kode	Indikator <i>Intention of Use</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
X5.1.1	Aplikasi dapat diakses selama 40 jam dalam seminggu	0	6	44	25	4	3,34
X5.1.2	Saya merasa aplikasi sangat dibutuhkan	0	3	23	45	8	3,73
X5.2.1	Saya menggunakan aplikasi karena diwajibkan	0	2	26	42	9	3,73
X5.2.2	Saya menggunakan aplikasikarena diperlukan	0	2	22	47	8	3,77
	Rata – rata						3,64

Dari tabel 5.18 dapat dilihat bahwa indikator *Intention of Use* memiliki nilai rata – rata 3,64. Nilai mean pada indikator ini terletak pada interval $3,40 \leq x \leq 4,20$ yang menunjukkan bahwa rata – rata responden **setuju** dengan pernyataan mengenai

Intention of Use. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responden memiliki keinginan dalam menggunakan aplikasi LOS.

Tabel 5. 19 Deskriptif Statistik Variable *Net Benefits* (Olahan SPSS, 2015)

Kode	Indikator <i>Net Benefits</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
X6.1.1	Aplikasi dapat mendukung kinerja secara efisien	0	4	26	42	7	3,66
X6.1.2	Aplikasi dapat mendukung perusahaan secara efisien	0	4	19	49	7	3,75
X6.2.1	Aplikasi dapat mendukung kinerja secara efektif	0	2	20	51	6	3,77
X6.2.2	Aplikasi dapat mendukung perusahaan secara efektif	0	2	16	55	6	3,82
	Rata - rata						3,75

Dari tabel 5.19 dapat dilihat bahwa indikator *Net Benefits* memiliki nilai rata – rata 3,75. Nilai mean pada indikator ini terletak pada interval $3,40 \leq x \leq 4,20$ yang menunjukkan bahwa rata – rata responden **setuju** dengan pernyataan mengenai *Net Benefits*. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responden percaya bahwa LOS dapat membantu responden untuk mencapai kinerja yang efektif & efisien.

5.2.4 Analisis Angka Indeks Jawaban Responden

Analisis ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran deskriptif mengenai responden penelitian ini, khususnya mengenai variable – variable penelitian yang digunakan.

Analisis ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis indeks, untuk menggambarkan persepsi responden atas item – item pertanyaan yang diajukan (Ferdinand, 2006)

Angka indeks jawaban responden dari hasil output SPSS tentang mean dari masing – masing indikator variable. Teknik skoring yang dilakukan dalam penelitian ini adalah minimum 1,1 dan maksimum 5. Dengan menggunakan Three-box Method (Ferdinand, 2006), maka rentang sebesar 3,9 dibagi tiga akan menghasilkan 1,3 yang akan digunakan sebagai dasar interpretasi nilai indeks sebagai berikut:

- 1,1 – 2,4 = rendah
- 2,5 – 3,8 = sedang
- 3,9 – 5,0 = tinggi

Dengan dasar tersebut maka indeks persepsi responden terhadap variable – variable yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 5. 20 Analisis angka indeks jawaban responden variable *Information Quality*

Indikator	Mean Rata-Rata	Indeks
X1.1	3,88	Sedang
X1.2	3,69	Sedang
X1.3	3,72	Sedang
X1.4	3,67	Sedang

Tabel 5. 21 Analisis angka indeks jawaban responden variable *System Quality*

Indikator	Mean Rata-Rata	Indeks
X2.1	3,81	Sedang
X2.2	2,21	Rendah
X2.3	3,45	Sedang
X2.4	3,64	Sedang

Tabel 5. 22 Analisis angka indeks jawaban responden variable *Service Quality*

Indikator	Mean Rata-Rata	Indeks
X3.1	3,69	Sedang
X3.2	2,88	Sedang
X3.3	3,2	Sedang
X3.4	3,06	Sedang
X3.5	3,44	Sedang

Tabel 5. 23 Analisis angka indeks jawaban responden variable *User Satisfaction*

Indikator	Mean Rata-Rata	Indeks
X4.1	3,77	Sedang
X4.2	3,71	Sedang
X4.3	3,66	Sedang

Tabel 5. 24 Analisis angka indeks jawaban responden variable *Intention of Use*

Indikator	Mean Rata-Rata	Indeks
X5.1	3,53	Sedang
X5.2	3,75	Sedang

Tabel 5. 25 Analisis angka indeks jawaban responden variable *Net Benefits*

Indikator	Mean Rata-Rata	Indeks
X6.1	3,70	Sedang
X6.2	3,78	Sedang

5.2.5 Uji linearitas

Uji linearitas merupakan syarat lolosnya sebuah hubungan antara variabel independen dan dependen dalam sebuah model. Uji linieritas ini penting karena merupakan asumsi hubungan dalam persamaan yang disyaratkan uji SEM. Sebuah hubungan linier ketika hubungan tersebut konsisten. Konsistensi tersebut

direpresentasikan dari nilai signifikansi p dengan nilai $p < 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa hubungan tersebut linier. Uji linearitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS. Berikut adalah hasil dari uji linearitas.

Tabel 5. 26 Uji Linearitas (Olahan SPSS, 2015)

Variabel	Linearitas	Keterangan
<i>User Satisfaction</i> → <i>Information Quality</i>	0.000	Signifikan linier
<i>User Satisfaction</i> → <i>System Quality</i>	0.024	Signifikan linier
<i>User Satisfaction</i> → <i>Service Quality</i>	0.000	Signifikan linier
<i>Intention of Use</i> → <i>Information Quality</i>	0.000	Signifikan linier
<i>Intention of Use</i> → <i>System Quality</i>	0.001	Signifikan linier
<i>Intention of Use</i> → <i>Service Quality</i>	0.000	Signifikan linier
<i>User Satisfaction</i> → <i>Intention of Use</i>	0.000	Signifikan linier
<i>User Satisfaction</i> → <i>Net Benefitss</i>	0.000	Signifikan linier
<i>Intention of Use</i> → <i>Net Benefitss</i>	0.000	Signifikan linier

Berdasarkan tabel 5.26 dapat dilihat bahwa hubungan antara variabel dependen dan independen telah signifikan karena nilai signifikansi sudah mencapai kriteria yaitu kurang dari 0.05.

5.3 Analisis Inferensial

Data dalam penelitian ini yang telah lolos uji validitas, uji reliabilitas dan uji linieritas digunakan untuk analisis inferensial dengan menggunakan GSCA. Berikut ini adalah hasil analisis inferensial dari data penelitian

5.3.1 Identifikasi Goodness of FIT

Pada bagian ini, data penelitian yang telah di masukkan di GSCA diidentifikasi goodness of FIT yang muncul. Berikut adalah hasil model FIT data penelitian ini:

Tabel 5. 27 Model FIT (sumber: Olahan GSCA, 2015)

Model Fit	
FIT	0.564
GFI	0.984

Berdasarkan pada Tabel 5.27 dapat dilihat bahwa:

- FIT

Nilai FIT menunjukkan nilai total dari semua variable yang dapat dijelaskan oleh model tertentu. Nilai FIT berkisar antara angka 0 sampai 1. Jika nilai FIT semakin mendekati angka 1 maka dapat dikatakan bahwa model semakin baik menjelaskan fenomena yang diteliti. Hal ini dikarenakan nilai 1 menjelaskan proporsi variable yang dapat dijelaskan oleh model structural semakin besar. Berdasarkan dari Tabel 5.20 dapat dilihat bahwa model yang terbentuk dapat menjelaskan semua variable yang ada sebesar 0.564. hal ini berarti *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *User Satisfaction*, *Intention of Use* dan *Net Benefits* dapat dijelaskan oleh model sebesar 56,4% dan sisanya 43,6% dapat dijelaskan oleh variable lainnya.
- GFI

Nilai GFI menunjukkan bahwa model sudah sesuai atau belum. Rentang nilai GFI adalah dari nilai 0 hingga 1. Dari Tabel 5.20 dapat dilihat bahwa nilai GFI yang dihasilkan adalah 0,984 yang berarti bahwa model keseluruhan sudah sangat sesuai karena nilai GFI mendekati angka 1.

5.3.2 Identifikasi R Square

Identifikasi *R-Square* pada penelitian ini bertujuan untuk mencari besaran pengaruh variable *Information Quality*, *System Quality*, dan *Service Quality* terhadap *User Satisfaction* dan *Intention of Use*, serta, besaran pengaruh variable *User Satisfaction* dan *Intention of Use* terhadap *Net Benefits*. Apabila nilai R mendekati angka 1 maka dapat diartikan bahwa variable independen berpengaruh kuat terhadap variable dependen. Berikut adalah hasil identifikasi R Square dengan menggunakan GSCA

Tabel 5. 28 R Square (sumber: Olahan GESCA, 2015)

R square of Latent Variable	
<i>Information Quality</i>	0
<i>System Quality</i>	0
<i>Service Quality</i>	0
<i>Intention of Use</i>	0.591
<i>User Satisfaction</i>	0.471
<i>Net Benefits</i>	0.652

Berdasarkan Tabel 5.28 diatas menunjukkan nilai *R-Square* untuk variabel *Intention of Use* (niat menggunakan) sebesar 0,591. Hal ini menunjukkan bahwa prosentase pengaruh variabel independen *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality* terhadap variabel dependen *Intention of Use* sebesar 59,1% atau variasi variabel independen mampu menjelaskan sebesar 59,1% dari variabel *Intention of Use* (niat untuk menggunakan). Sedangkan sisanya sebesar 40,9% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Untuk nilai *R-Square* variabel *User Satisfaction* (kepuasan pengguna) sebesar 0,471. Menunjukkan prosentase pengaruh variabel independen *Information Quality*, *System Quality*,

Service Quality terhadap variabel dependen *User Satisfaction* sebesar 47,1% atau variasi variabel independen mampu menjelaskan sebesar 47,1% dari variabel *User Satisfaction* (kepuasan pengguna). Sedangkan sisanya sebesar 62,9% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Sebagai pada variabel *Net Benefitss* (manfaat) sebagai *output* akhir penilaian atau tujuan dari penelitian sebesar 0,652 dan dipengaruhi oleh dua variabel independen yaitu, *Intention of Use* dan *User Satisfaction*. Menunjukkan prosentase pengaruh variabel independen *Intention of Use* dan *User Satisfaction* terhadap variabel dependen *Net Benefitss* sebesar 65,2% atau variasi variabel independen mampu menjelaskan sebesar 65,2% dari variabel *Net Benefitss* (manfaat). Sedangkan sisanya sebesar 34,8% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

5.2.3 Identifikasi Indikator – Indikator

Identifikasi indikator – indikator ini dilakukan pada seluruh indikator yang ada pada penelitian ini. Identifikasi indikator ini berdasarkan pada hasil *output* pada GSCA.

1. *Information Quality*

Hasil dari aplikasi *online GeSCA* dihasilkan variabel *Information Quality* dijelaskan pada tabel 5.29 dibawah ini:

Tabel 5. 29 Identifikasi Indikator *Information Quality* (Olahan GESCA, 2014)

Variable	Loading		
	Estimate	SE	CR
<i>Information Quality</i>	AVE = 0.683, Alpha =0.844		
AVG X1.1	0.766	0.067	11.35*
AVG X1.2	0.842	0.049	17.21*

AVG X1.3	0.845	0.034	24.81*
AVG X1.4	0.850	0.033	25.62*

Dari Tabel 5.22 dapat dilihat bahwa semua indikator pada variabel *Information Quality* memiliki pengaruh yang signifikan. Hal tersebut dapat dilihat dari terhadap indikator (*) nilai yang dimunculkan. Nilai AVE pada data penelitian ini adalah sebesar 0,683. Nilai AVE dikatakan baik dalam mewakili skor data asli jika diatas 0,5 sehingga jika dilihat dari nilai AVE pada variabel *Information Quality* maka variabel *Information Quality* dapat dikatakan memiliki kemampuan yang cukup baik dalam mewakili skor data asli. Nilai lain yang perlu dicermati adalah nilai *alpha*. Variabel *Information Quality* memiliki nilai *alpha* $\geq 0,5$ yakni 0,844 sehingga variabel ini sudah memiliki *internal consistency reliability* yang baik.

Hasil lain dari Tabel 5.29, jika dilihat dari nilai *estimate* pada *loading* diketahui indikator *format* (X1.4) mencapai nilai *estimate* tertinggi sebesar 0,850. Selain itu, dihasilkan pada nilai kritis (CR) tertinggi sebesar 25.62* yang berarti indikator *format* tersebut penting untuk dipertahankan karena mewakili variable atau dimensi *Information Quality*.

2. System Quality

Hasil dari aplikasi *online GeSCA* dihasilkan variabel *System Quality* dijelaskan pada tabel 5.30 dibawah ini:

Tabel 5. 30 Identifikasi Indikator System Quality (Olahan GESCA, 2015)

Variable	Loading		
	Estimate	SE	CR
<i>System Quality</i>	AVE = 0.524, Alpha =0.605		
AVG X2.1	0.819	0.043	19.23*
AVG X2.2	0.378	0.198	1.91*
AVG X2.3	0.729	0.062	11.7*

AVG X2.4	0.867	0.034	25.17*
-----------------	--------------	--------------	---------------

Dari Tabel 5.30 dapat dilihat bahwa semua indikator pada variabel *System Quality* memiliki pengaruh yang signifikan. Hal tersebut dapat dilihat dari terhadap indikator (*) nilai yang dimunculkan. Nilai AVE pada data penelitian ini adalah sebesar 0,524. Nilai AVE dikatakan baik dalam mewakili skor data asli jika diatas 0,5 sehingga jika dilihat dari nilai AVE pada variabel *System Quality* maka variabel *System Quality* dapat dikatakan memiliki kemampuan yang cukup baik dalam mewakili skor data asli. Nilai lain yang perlu dicermati adalah nilai *alpha*. Variabel *System Quality* memiliki nilai *alpha* $\geq 0,5$ yakni 0,605 sehingga variabel ini sudah memiliki *internal consistency reliability* yang baik.

Hasil lain dari Tabel 5.30, jika dilihat dari nilai *estimate* pada *loading* diketahui indikator *security* (X2.4) mencapai nilai *estimate* tertinggi sebesar 0,867. Selain itu, dihasilkan pada nilai kritis (CR) tertinggi sebesar 25.17* yang berarti indikator *security* tersebut penting untuk dipertahankan karena mewakili variabel atau dimensi *System Quality*.

3. *Service Quality*

Hasil dari aplikasi *online GeSCA* dihasilkan variabel *Service Quality* dijelaskan pada tabel 5.31 dibawah ini:

Tabel 5. 31 Identifikasi Indikator Service Quality (Olahan GESCA, 2015)

Variable	Loading		
	Estimate	SE	CR
<i>Service Quality</i>	AVE = 0.529, Alpha =0.757		
AVG X3.1	0.376	0.125	3.02*
AVG X3.2	0.795	0.045	17.51*
AVG X3.3	0.862	0.028	30.55*
AVG X3.4	0.732	0.056	13.01*

AVG X3.5	0.770	0.053	14.65*
-----------------	-------	-------	--------

Dari Tabel 5.31 dapat dilihat bahwa semua indikator pada variabel *Service Quality* memiliki pengaruh yang signifikan. Hal tersebut dapat dilihat dari terhadap indikator (*) nilai yang dimunculkan. Nilai AVE pada data penelitian ini adalah sebesar 0,529. Nilai AVE dikatakan baik dalam mewakili skor data asli jika diatas 0,5 sehingga jika dilihat dari nilai AVE pada variabel *Service Quality* maka variabel *Service Quality* dapat dikatakan memiliki kemampuan yang cukup baik dalam mewakili skor data asli. Nilai lain yang perlu dicermati adalah nilai *alpha*. Variabel *Service Quality* memiliki nilai *alpha* $\geq 0,5$ yakni 0,757 sehingga variabel ini sudah memiliki *internal consistency reliability* yang baik.

Hasil lain dari Tabel 5.31, jika dilihat dari nilai *estimate* pada *loading* diketahui indikator *responsiveness*(X3.3)mencapai nilai *estimate* tertinggi sebesar 0,862. Selain itu, dihasilkan pada nilai kritis (CR) tertinggi sebesar 30.55* yang berarti indikator *responsiveness* tersebut penting untuk dipertahankan karena mewakili variable atau dimensi *Service Quality*.

4. *User Satisfaction*

Hasil dari aplikasi *online GeSCA* dihasilkan variabel *Service Quality* dijelaskan pada tabel 5.32 dibawah ini:

Tabel 5. 32 Identifikasi Indikator User Satisfaction (Olahan GESCA, 2015)

Variable	Loading		
	Estimate	SE	CR
<i>User Satisfaction</i>	AVE = 0.689, Alpha =0.774		
AVG X4.1	0.831	0.039	21.56*
AVG X4.2	0.873	0.025	34.94*
AVG X4.3	0.784	0.069	11.4*

Dari Tabel 5.32 dapat dilihat bahwa semua indikator pada variabel *User Satisfaction* memiliki pengaruh yang signifikan. Hal tersebut dapat dilihat dari terhadap indikator (*) nilai yang dimunculkan. Nilai AVE pada data penelitian ini adalah sebesar 0,689. Nilai AVE dikatakan baik dalam mewakili skor data asli jika diatas 0,5 sehingga jika dilihat dari nilai AVE pada variabel *User Satisfaction* maka variabel *User Satisfaction* dapat dikatakan memiliki kemampuan yang cukup baik dalam mewakili skor data asli. Nilai lain yang perlu dicermati adalah nilai *alpha*. Variabel *User Satisfaction* memiliki nilai *alpha* \geq 0,5 yakni 0,774 sehingga variabel ini sudah memiliki *internal consistency reliability* yang baik.

Hasil lain dari Tabel 5.32, jika dilihat dari nilai *estimate* pada *loading* diketahui indikator *overall satisfaction* (X4.2) mencapai nilai *estimate* tertinggi sebesar 0,873. Selain itu, dihasilkan pada nilai kritis (CR) tertinggi sebesar 34.94* yang berarti indikator *overall satisfaction* tersebut penting untuk dipertahankan karena mewakili variable atau dimensi *User Satisfaction*.

5. *Intention of Use*

Hasil dari aplikasi *online GeSCA* dihasilkan variabel *Service Quality* dijelaskan pada tabel 5.33 dibawah ini:

Tabel 5. 33 Identifikasi Indikator Intention of Use (Olahan GESCA, 2015)

Variable	Loading		
	Estimate	SE	CR
<i>Intention of Use</i>	AVE = 0.793, Alpha =0.740		
AVG X5.1	0.905	0.036	24.85*
AVG X5.2	0.876	0.036	24.64*

Dari Tabel 5.33 dapat dilihat bahwa semua indikator pada variabel *Intention of Use* memiliki pengaruh yang signifikan. Hal tersebut dapat dilihat dari terhadap indikator (*) nilai yang dimunculkan. Nilai AVE pada data penelitian ini adalah sebesar

0,793. Nilai AVE dikatakan baik dalam mewakili skor data asli jika diatas 0,5 sehingga jika dilihat dari nilai AVE pada variabel *Intention of Use* maka variabel *Intention of Use* dapat dikatakan memiliki kemampuan yang cukup baik dalam mewakili skor data asli. Nilai lain yang perlu dicermati adalah nilai *alpha*. Variabel *Intention of Use* memiliki nilai $\alpha \geq 0,5$ yakni 0,740 sehingga variabel ini sudah memiliki *internal consistency reliability* yang baik.

Hasil lain dari Tabel 5.33, jika dilihat dari nilai *estimate* pada *loading* diketahui indikator *availability*(X5.1) mencapai nilai *estimate* tertinggi sebesar 0,905. Selain itu, dihasilkan pada nilai kritis (CR) tertinggi sebesar 24,85* yang berarti indikator *availability* tersebut penting untuk dipertahankan karena mewakili variabel atau dimensi *Intention of Use*.

6. Net Benefits

Hasil dari aplikasi *online GeSCA* dihasilkan variabel *Service Quality* dijelaskan pada tabel 5.34 dibawah ini:

Tabel 5. 34 Identifikasi Indikator Net Benefits (Olahan GESCA, 2015)

Variable	Loading		
	Estimate	SE	CR
<i>Net Benefits</i>	AVE = 0.905, Alpha =0.889		
AVG X6.1	0.952	0.019	49.8*
AVG X6.2	0.951	0.018	53.91*

Dari Tabel 5.34 dapat dilihat bahwa semua indikator pada variabel *Net Benefits* memiliki pengaruh yang signifikan. Hal tersebut dapat dilihat dari terhadap indikator (*) nilai yang dimunculkan. Nilai AVE pada data penelitian ini adalah sebesar 0,905. Nilai AVE dikatakan baik dalam mewakili skor data asli jika diatas 0,5 sehingga jika dilihat dari nilai AVE pada variabel *Net Benefits* maka variabel *Net Benefits* dapat dikatakan memiliki kemampuan yang cukup baik dalam mewakili skor

data asli. Nilai lain yang perlu dicermati adalah nilai *alpha*. Variabel *Net Benefits* memiliki nilai *alpha* $\geq 0,5$ yakni 0,889 sehingga variabel ini sudah memiliki *internal consistency reliability* yang baik.

Hasil lain dari Tabel 5.34, jika dilihat dari nilai *estimate* pada *loading* diketahui indikator *incremental effectiveness* (X6.2) mencapai nilai *estimate* tertinggi sebesar 0,951. Selain itu, dihasilkan pada nilai kritis (CR) tertinggi sebesar 53,91* yang berarti indikator *incremental effectiveness* tersebut penting untuk dipertahankan karena mewakili variable atau dimensi *Net Benefits*.

5.2.4 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah dengan melihat nilai *path coefficient* pada model struktural. Berikut ini adalah nilai *path coefficient* dari hasil *output* GSCA

Tabel 5. 35 Path Coefficients (sumber Olahan GSCA, 2015)

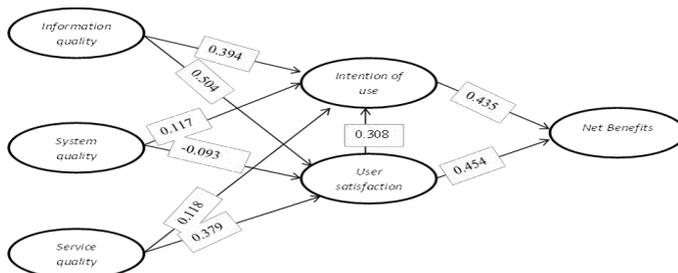
Path Coefficients			
	Estimate	SE	CR
<i>Information Quality</i> -> <i>Intention of Use</i>	0.394	0.130	3.03*
<i>Information Quality</i> -> <i>User Satisfaction</i>	0.504	0.127	3.96*
<i>System Quality</i> -> <i>Intention of Use</i>	0.117	0.107	1.1
<i>System Quality</i> -> <i>User Satisfaction</i>	-0.093	0.155	0.6
<i>Service Quality</i> -> <i>Intention of Use</i>	0.118	0.086	1.38
<i>Service Quality</i> -> <i>User Satisfaction</i>	0.379	0.100	3.77*
<i>Intention of Use</i> -> <i>Net Benefits</i>	0.435	0.102	4.25*
<i>User Satisfaction</i> -> <i>Intention of Use</i>	0.308	0.134	2.31*
<i>User Satisfaction</i> -> <i>Net Benefits</i>	0.454	0.085	5.37*

CR* = significant at .05 level

Dibawah ini adalah hipotesis yang telah dirumuskan sesuai model penelitian:

1. **Hipotesis (H₁):** Kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat atau intensitas penggunaannya.
2. **Hipotesis (H₂):** Kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
3. **Hipotesis (H₃):** Kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat atau intensitas penggunaannya.
4. **Hipotesis (H₄):** Kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
5. **Hipotesis (H₅):** Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat atau intensitas penggunaannya.
6. **Hipotesis (H₆):** Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
7. **Hipotesis (H₇):** Kepuasan pengguna memiliki pengaruh terhadap niat atau intensitas penggunaannya.
8. **Hipotesis (H₈):** Niat atau intensitas penggunaannya memiliki pengaruh terhadap *Net Benefitss*.
9. **Hipotesis (H₉):** Kepuasan pengguna memiliki pengaruh terhadap *Net Benefitss*.

Jika digambarkan pada model empiris penelitian maka akan menjadi seperti dibawah ini:



Gambar 5. 3 Model Empiris Penelitian (sumber: Olahan Peneliti, 2015)

Dari Tabel 5.35 hasil *path coefficients* dan Gambar 5.3 hasil ilustrasi dapat diketahui hasil uji hipotesis sebagai berikut:

1. **Hipotesis 1:** Kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat atau intensitas penggunaannya..
 Pada Tabel 5.28 dapat dilihat bahwa nilai *critical ratio* (CR) dari koefisien variabel *Information Quality* terhadap *Intention of Use* adalah sebesar 3,03*. Hal ini menunjukkan bahwa *Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Intention of Use* karena terdapat tanda bintang (*) pada nilai *critical ratios*. Nilai CR tersebut juga menunjukkan bahwa **hipotesis 1 diterima**.
2. **Hipotesis (H₂):** Kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
 Pada Tabel 5.28 dapat dilihat bahwa nilai *critical ratio* (CR) dari koefisien variabel *Information Quality* terhadap *User Satisfaction* adalah sebesar 3,96*. Hal ini menunjukkan bahwa *Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* karena terdapat tanda bintang (*) pada nilai *critical ratios*. Nilai CR tersebut juga menunjukkan bahwa **hipotesis 2 diterima**.
3. **Hipotesis (H₃):** Kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat atau intensitas penggunaannya.
 Pada Tabel 5.28 dapat dilihat bahwa nilai *critical ratio* (CR) dari koefisien variabel *System Quality* terhadap *Intention of Use* adalah sebesar 1,1. Hal ini menunjukkan bahwa *System Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Intention of Use* karena tidak terdapat tanda bintang (*) pada nilai *critical ratios*. Nilai CR tersebut juga menunjukkan bahwa **hipotesis 3 ditolak**.

4. **Hipotesis (H₄):** Kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pada Tabel 5.28 dapat dilihat bahwa nilai *critical ratio* (CR) dari koefisien variabel *System Quality* terhadap *User Satisfaction* adalah sebesar 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa *System Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* karena tidak terdapat tanda bintang (*) pada nilai *critical ratios*. Nilai CR tersebut juga menunjukkan bahwa **hipotesis 4 ditolak**.
5. **Hipotesis (H₅):** Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat atau intensitas penggunaannya. Pada Tabel 5.28 dapat dilihat bahwa nilai *critical ratio* (CR) dari koefisien variabel *Service Quality* terhadap *Intention of Use* adalah sebesar 1,33*. Hal ini menunjukkan bahwa *Service Quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Intention of Use* karena tidak terdapat tanda bintang (*) pada nilai *critical ratios*. Nilai CR tersebut juga menunjukkan bahwa **hipotesis 5 ditolak**.
6. **Hipotesis (H₆):** Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pada Tabel 5.28 dapat dilihat bahwa nilai *critical ratio* (CR) dari koefisien variabel *Service Quality* terhadap *User Satisfaction* adalah sebesar 3,77*. Hal ini menunjukkan bahwa *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* karena terdapat tanda bintang (*) pada nilai *critical ratios*. Nilai CR tersebut juga menunjukkan bahwa **hipotesis 6 diterima**.
7. **Hipotesis (H₇):** Kepuasan pengguna memiliki pengaruh terhadap niat atau intensitas penggunaannya. Pada Tabel 5.28 dapat dilihat bahwa nilai *critical ratio* (CR) dari koefisien variabel *User Satisfaction* terhadap *Intention of Use* adalah sebesar 2,31*. Hal ini

menunjukkan bahwa *User Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Intention of Use* karena terdapat tanda bintang (*) pada nilai *critical ratios*. Nilai CR tersebut juga menunjukkan bahwa **hipotesis 7 diterima**.

8. **Hipotesis (H₈):** Niat atau intensitas penggunaannya memiliki pengaruh terhadap *Net Benefits*.

Pada Tabel 5.28 dapat dilihat bahwa nilai *critical ratio* (CR) dari koefisien variabel *Intention of Use* terhadap *Net Benefits* adalah sebesar 4,25*. Hal ini menunjukkan bahwa *Intention of Use* berpengaruh signifikan terhadap *Net Benefits* karena terdapat tanda bintang (*) pada nilai *critical ratios*. Nilai CR tersebut juga menunjukkan bahwa **hipotesis 8 diterima**.

9. **Hipotesis (H₉):** Kepuasan pengguna memiliki pengaruh terhadap *Net Benefits*.

Pada Tabel 5.28 dapat dilihat bahwa nilai *critical ratio* (CR) dari koefisien variabel *User Satisfaction* terhadap *Net Benefits* adalah sebesar 5,37*. Hal ini menunjukkan bahwa *User Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Net Benefits* karena terdapat tanda bintang (*) pada nilai *critical ratios*. Nilai CR tersebut juga menunjukkan bahwa **hipotesis 9 diterima**.

Berikut adalah rangkuman hasil pengujian hipotesis disajikan dalam Tabel 5.29 berikut:

Tabel 5. 36 Rangkuman Uji Hipotesis (sumber: Olahan Peneliti, 2015)

Hipotesis	Diterima	Ditolak
Hipotesis (H₁): Kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat atau intensitas penggunaannya.	√	
Hipotesis (H₂): Kualitas informasi memiliki	√	

Hipotesis	Diterima	Ditolak
pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.		
Hipotesis (H₃): Kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat atau intensitas penggunaannya.		√
Hipotesis (H₄): Kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.		√
Hipotesis (H₅): Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat atau intensitas penggunaannya.		√
Hipotesis (H₆): Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.	√	
Hipotesis (H₇): Kepuasan pengguna memiliki pengaruh terhadap niat atau intensitas penggunaannya.	√	

Hipotesis	Diterima	Ditolak
Hipotesis (H₈): Niat atau intensitas penggunaannya memiliki pengaruh terhadap <i>Net Benefits</i> .	√	
Hipotesis (H₉): Kepuasan pengguna memiliki pengaruh terhadap <i>Net Benefits</i> .	√	

BAB VI

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan hasil yang didapatkan dari penelitian ini, dan pembahasan secara keseluruhan yang didapatkan dari penelitian.

6.1 Hasil Penelitian antar Variable

Berdasarkan pada hasil pengujian hipotesis didapatkan hasil bahwa terdapat 6 hipotesis yang diterima dan 3 hipotesis yang ditolak. Hipotesis yang diterima adalah terkait adanya pengaruh kualitas informasi terhadap niat untuk menggunakan, adanya pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, adanya pengaruh niat untuk menggunakan terhadap *Net Benefits*, adanya pengaruh kepuasan pengguna terhadap niat untuk menggunakan dan adanya pengaruh kepuasan pengguna terhadap *Net Benefits*. Sedangkan, hipotesis yang ditolak adalah terkait adanya pengaruh kualitas sistem terhadap niat untuk menggunakan, adanya pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dan adanya pengaruh kualitas layanan terhadap niat untuk menggunakan. Hasil ini tidak konsisten dengan penelitian-penelitian sebelumnya. perbedaan hasil ini dimungkinkan karena perbedaan obyek penelitian dan instrument pertanyaan.

6.1.1 Pengaruh *Information Quality* terhadap *Intention of Use*.

Beberapa penelitian memeriksa hubungan *Information Quality* dengan *Intention of Use* keduanya pada tingkat individu dan organisasi. Salah satu alasannya adalah *Information Quality* dimasukkan sebagai komponen pengukuran *User Satisfaction*, bukan dievaluasi sebagai konstruksi terpisah [16]. Banyak penelitian yang memeriksa hubungan antara *Information Quality* dan *Intention of Use* berfokus pada model sukses

sistem informasi, seperti Rai et al. (2002) menemukan bahwa *Information Quality* berhubungan secara signifikan dengan *Intention of Use*, ketika *Intention of Use* diukur sebagai ketergantungan sistem.

Berdasarkan pada Tabel 5.35, didapatkan hasil bahwa *Information Quality* berpengaruh signifikan positif terhadap *Intention of Use*. Hal ini berarti bahwa *Information Quality* dapat mempengaruhi meningkatkan minat *user* untuk menggunakan *LOS (Loan Origination System)*. Hasil analisis pada GSCA ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya yang menyatakan bahwa *Information Quality* berpengaruh signifikan positif terhadap minat *user* untuk menggunakan *LOS (Loan Origination System)*. Pada Tabel 5.28 dapat dilihat bahwa nilai estimate dari hubungan dari hubungan kedua variable ini mencapai angka 0.394, nilai SE 0.130, dan nilai CR sebesar 3.03*.

Nilai estimate sebesar 0.394 dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh positif *Information Quality* terhadap *Intention of Use*. Nilai CR sebesar 3.03* menunjukkan bahwa *Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Intention of Use*. Selain itu, berdasarkan Tabel 5.21 dapat dilihat bahwa sebesar pengaruh *Information Quality* terhadap *Intention of Use* adalah sebesar 59,1%. Hal ini berarti jika terdapat peningkatan nilai pada *Information Quality* maka akan berdampak langsung pada peningkatan nilai *Intention of Use* atau minat *user* untuk menggunakan sebesar 59,1%.

Hasil perhitungan menggunakan GSCA yang telah dilakukan terhadap kedua variable dapat disimpulkan bahwa: "*Information Quality berpengaruh positif terhadap Intention of Use dengan tingkat pengaruh yang dimiliki variable Information Quality terhadap Intention of Use adalah signifikan*".

6.1.2 Pengaruh *Information Quality* terhadap *User Satisfaction*.

Hubungan antara *Information Quality* dan *User Satisfaction* didukung kuat oleh penelitian sebelumnya [27] menemukan hubungan yang konsisten atau signifikan antara *Information Quality* dengan *User Satisfaction* pada level individu. Penelitian secara spesifik memeriksa *Information Quality* pada *websites*, seperti *content* dan *layout*, ditemukan hubungan yang signifikan antara konstruk ini dengan *User Satisfaction*.

Berdasarkan pada Tabel 5.28, didapatkan hasil bahwa *Information Quality* berpengaruh signifikan positif terhadap *User Satisfaction*. Hal ini berarti bahwa *Information Quality* dapat mempengaruhi meningkatkan kepuasan *user* dalam menggunakan *LOS (Loan Origination System)*. Hasil analisis pada GSCA ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya yang menyatakan bahwa *Information Quality* berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan *user* untuk menggunakan *LOS (Loan Origination System)*. Pada Tabel 5.28 dapat dilihat bahwa nilai estimate dari hubungan dari hubungan kedua variable ini mencapai angka 0.504, nilai SE 0.127, dan nilai CR sebesar 3.96*.

Nilai estimate sebesar 0.504 dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh positif *Information Quality* terhadap *User Satisfaction*. Nilai CR sebesar 3.96* menunjukkan bahwa *Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*. Selain itu, berdasarkan Tabel 5.21 dapat dilihat bahwa sebesar pengaruh *Information Quality* terhadap *User Satisfaction* adalah sebesar 47,1%. Hal ini berarti jika terdapat peningkatan nilai pada *Information Quality* maka akan berdampak langsung pada peningkatan nilai *User Satisfaction* atau kepuasan *user* dalam menggunakan sebesar 47,1%.

Hasil perhitungan menggunakan GSCA yang telah dilakukan terhadap kedua variable dapat disimpulkan bahwa: "*Information Quality* berpengaruh positif terhadap *User Satisfaction* dengan

tingkat pengaruh yang dimiliki variable Information Quality terhadap User Satisfaction adalah signifikan”.

6.1.3 Pengaruh System Quality terhadap Intention of Use.

Banyak penelitian mengukur *System Quality* sebagai kemudahan penggunaan yang dirasakan dan menemukan hubungan positif dengan berbagai operasionalisasi penggunaan sistem pada analisa di level individu [16]. Penelitian sebelumnya [27] menemukan hubungan positif antara *System Quality* dengan *Intention of Use*.

Berdasarkan pada Tabel 5.28, didapatkan hasil bahwa *System Quality* berpengaruh positif terhadap *Intention of Use*. Hal ini berarti bahwa *System Quality* dapat mempengaruhi kepuasan user dalam menggunakan LOS (*Loan Origination System*) namun pengaruh tersebut tidak terlalu berdampak langsung atau berdampak tidak terlalu besar. Hasil analisis pada GSCA ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya yang menyatakan bahwa *System Quality* berpengaruh signifikan positif terhadap minat user untuk menggunakan LOS (*Loan Origination System*). Pada Tabel 5.28 dapat dilihat bahwa nilai estimate dari hubungan dari hubungan kedua variable ini mencapai angka 0.117, nilai SE 0.107, dan nilai CR sebesar 1.1.

Nilai estimate sebesar 0.117 dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh *System Quality* terhadap *Intention of Use*. Nilai CR sebesar 1.1 menunjukkan bahwa *System Quality* berpengaruh tidak signifikan terhadap *Intention of Use*. Selain itu, berdasarkan Tabel 5.21 dapat dilihat bahwa sebesar pengaruh *System Quality* terhadap *Intention of Use* adalah sebesar 59,1%. Hal ini berarti jika terdapat peningkatan nilai pada *Intention of Use* maka akan berdampak langsung pada peningkatan nilai *Intention of Use* atau minat user untuk menggunakan sebesar 59,1%.

Hasil perhitungan menggunakan GSCA yang telah dilakukan terhadap kedua variable dapat disimpulkan bahwa: “*System Quality berpengaruh positif terhadap Intention of Use dengan*

tingkat pengaruh yang dimiliki variable System Quality terhadap Intention of Use adalah tidak signifikan”.

6.1.4 Pengaruh System Quality terhadap User Satisfaction.

Beberapa penelitian terdahulu membuktikan bahwa terdapat hubungan antara *System Quality* dan *User Satisfaction*. Penelitian [27] menemukan adanya hubungan antara *System Quality* dan *User Satisfaction* memiliki hubungan yang signifikan. Akan tetapi, pada penelitian Premkumar et al. (1994) menemukan tidak ada hubungan antara *System Quality* dengan *User Satisfaction*. [38]

Berdasarkan pada Tabel 5.28, didapatkan hasil bahwa *System Quality* berpengaruh negatif terhadap *User Satisfaction*. Hal ini berarti bahwa *System Quality* dapat kurang mempengaruhi kepuasan *user* dalam menggunakan *LOS (Loan Origination System)*. Hasil analisis pada GSCA ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Premkumar et al. (1994) yang menyatakan bahwa *System Quality* berpengaruh signifikan negatif terhadap kepuasan *user* untuk menggunakan *LOS (Loan Origination System)*. Pada Tabel 5.28 dapat dilihat bahwa nilai estimate dari hubungan dari hubungan kedua variable ini mencapai angka -0.093 nilai SE 0.155, dan nilai CR sebesar 0.6.

Nilai estimate sebesar -0.093 dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh negatif *System Quality* terhadap *User Satisfaction*. Nilai CR sebesar 0.6 menunjukkan bahwa *System Quality* berpengaruh tidak signifikan terhadap *User Satisfaction*. Selain itu, berdasarkan Tabel 5.21 dapat dilihat bahwa sebesar pengaruh *System Quality* terhadap *User Satisfaction* adalah sebesar 47,1%. Hal ini berarti jika terdapat peningkatan nilai pada *System Quality* maka akan berdampak langsung pada peningkatan nilai *User Satisfaction* atau kepuasan *user* dalam menggunakan sebesar 47,1%.

Hasil perhitungan menggunakan GSCA yang telah dilakukan terhadap kedua variable dapat disimpulkan bahwa: “*System*

berpengaruh negatif terhadap User Satisfaction dengan tingkat pengaruh yang dimiliki variable System Quality terhadap User Satisfaction adalah tidak signifikan”.

6.1.5 Pengaruh *Service Quality* terhadap *Intention of Use*.

Beberapa penelitian yang meneliti bahwa pemberian *training* dan pendidikan kepada *user* dengan penggunaa sistem mempunyai hubungan yang tidak signifikan antara frekuensi dan keinginan pengguna [16]

Berdasarkan pada Tabel 5.28, didapatkan hasil bahwa *Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Intention of Use*. Hal ini berarti bahwa *Service Quality* dapat mempengaruhi kepuasan *user* dalam menggunakan *LOS (Loan Origination System)* namun pengaruh tersebut tidak terlalu berdampak langsung atau berdampak tidak terlalu besar. Hasil analisis pada GSCA ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya yang menyatakan bahwa *Service Quality* berpengaruh tidak signifikan positif terhadap minat *user* untuk menggunakan *LOS (Loan Origination System)*. Pada Tabel 5.28 dapat dilihat bahwa nilai estimate dari hubungan dari hubungan kedua variable ini mencapai angka 0.118, nilai SE 0.086, dan nilai CR sebesar 1.38.

Nilai estimate sebesar 0.118 dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh positif *System Quality* terhadap *Intention of Use*. Nilai CR sebesar 1.38 menunjukkan bahwa *System Quality* berpengaruh tidak signifikan terhadap *Intention of Use*. Selain itu, berdasarkan Tabel 5.21 dapat dilihat bahwa sebesar pengaruh *System Quality* terhadap *Intention of Use* adalah sebesar 59,1%. Hal ini berarti jika terdapat peningkatan nilai pada *Intention of Use* maka akan berdampak langsung pada peningkatan nilai *Intention of Use* atau minat *user* untuk menggunakan sebesar 59,1%.

Hasil perhitungan menggunakan GSCA yang telah dilakukan terhadap kedua variable dapat disimpulkan bahwa: “*Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Intention of Use* dengan

tingkat pengaruh yang dimiliki variable Service Quality terhadap Intention of Use adalah tidak signifikan”.

6.1.6 Pengaruh *Service Quality* terhadap *User Satisfaction*.

Beberapa penelitian melakukan penelitian mengenai hubungan antara *Service Quality* dengan *User Satisfaction* dan ditemukan beragam hasilnya. Beberapa peneliti mengukur *Service Quality* dengan memeriksa karakteristik *support personnel*, tetapi memeriksa hubungan karakteristik *support personnel* dengan *User Satisfaction* menghasilkan hasil yang berbeda-beda [16]. Penelitian Leonard-Barton & Sinha (1993) menemukan kinerja teknikal dari *developers* (berdasarkan respon terhadap masalah) secara positif berhubungan dengan *User Satisfaction* [31]. Selain itu, Leclereq (2007) menemukan hubungan antara fungsi IS dan pengguna, yaitu *support* dan *service* yang disediakan oleh fungsi IS mempunyai dampak terhadap *User Satisfaction*. Sehingga dapat digunakan instrument SERVQUAL, untuk memeriksa ekspektasi dan persepsi pengguna terhadap *Service Quality* [16].

Berdasarkan pada Tabel 5.28, didapatkan hasil bahwa *Service Quality* berpengaruh signifikan positif terhadap *User Satisfaction*. Hal ini berarti bahwa *Service Quality* dapat mempengaruhi meningkatkan kepuasan *user* dalam menggunakan *LOS (Loan Origination System)*. Hasil analisis pada GSCA ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya yang menyatakan bahwa *Service Quality* berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan *user* untuk menggunakan *LOS (Loan Origination System)*. Pada Tabel 5.28 dapat dilihat bahwa nilai estimate dari hubungan dari hubungan kedua variable ini mencapai angka 0.379, nilai SE 0.100, dan nilai CR sebesar 3.77*.

Nilai estimate sebesar 0.379 dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh positif *Service Quality* terhadap *User Satisfaction*. Nilai CR sebesar 3.77* menunjukkan bahwa *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction*. Selain itu,

berdasarkan Tabel 5.21 dapat dilihat bahwa sebesar pengaruh *Service Quality* terhadap *User Satisfaction* adalah sebesar 47,1%. Hal ini berarti jika terdapat peningkatan nilai pada *Service Quality* maka akan berdampak langsung pada peningkatan nilai *User Satisfaction* atau kepuasan *user* dalam menggunakan sebesar 47,1%.

Hasil perhitungan menggunakan GSCA yang telah dilakukan terhadap kedua variabel dapat disimpulkan bahwa: “*Service Quality berpengaruh positif terhadap User Satisfaction dengan tingkat pengaruh yang dimiliki variabel Service Quality terhadap User Satisfaction adalah signifikan*”.

6.1.7 Pengaruh *User Satisfaction* terhadap *Intention of Use*.

User Satisfaction berhubungan kuat dengan *Intention of Use* ketika pengukuran dengan sistem ketergantungan, frekuensi dan durasi penggunaan, jumlah aplikasi dan *task* dalam penggunaan sistem informasi, dan maksud penggunaan [16]. hubungan yang kuat antara *User Satisfaction* dan *Intention of Use* ketika menggunakan konstruksi teknologi yang sesuai [39]. Hsieh & Wang (2007) menemukan hubungan positif yang signifikan antara *User Satisfaction* dan *Intention of Use* pada ERP.

Berdasarkan pada Tabel 5.28, didapatkan hasil bahwa *User Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Intention of Use*. Hal ini berarti bahwa *User Satisfaction* dapat mempengaruhi meningkatkan kepuasan *user* dalam menggunakan *LOS (Loan Origination System)*. Hasil analisis pada GSCA ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya yang menyatakan bahwa *Service Quality* berpengaruh signifikan positif terhadap minat *user* untuk menggunakan *LOS (Loan Origination System)*. Pada Tabel 5.28 dapat dilihat bahwa nilai estimate dari hubungan dari hubungan kedua variabel ini mencapai angka 0.308, nilai SE 0.134, dan nilai CR sebesar 2.31*.

Nilai estimate sebesar 0.308, dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh positif *User Satisfaction* terhadap *Intention of Use*. Nilai CR sebesar 2.31* menunjukkan bahwa *User Satisfaction*

berpengaruh signifikan terhadap *Intention of Use*. Selain itu, berdasarkan Tabel 5.21 dapat dilihat bahwa sebesar pengaruh *User Satisfaction* terhadap *Intention of Use* adalah sebesar 59,1%. Hal ini berarti jika terdapat peningkatan nilai pada *User Satisfaction* maka akan berdampak langsung pada peningkatan nilai *Intention of Use* atau minat *user* untuk menggunakan sebesar 59,1%.

Hasil perhitungan menggunakan GSCA yang telah dilakukan terhadap kedua variable dapat disimpulkan bahwa: “*User Satisfaction berpengaruh positif terhadap Intention of Use dengan tingkat pengaruh yang dimiliki variable User Satisfaction terhadap Intention of Use adalah signifikan*”.

6.1.8 Pengaruh *Intention of Use* terhadap *Net Benefits*.

Beberapa penelitian menemukan bahwa *Intention of Use* berhubungan positif terhadap *Net Benefits*. Ditemukan hubungan yang signifikan antara *Intention of Use* dan *Net Benefits* [40]. Sedangkan, Gelderman (1998) menemukan bahwa *Intention of Use*, dalam hal durasi waktu, tidak berhubungan signifikan terhadap *Net Benefits*.

Berdasarkan pada Tabel 5.28, didapatkan hasil bahwa *Intention of Use* berpengaruh positif terhadap *Net Benefits*. Hal ini berarti bahwa *Intention of Use* dapat mempengaruhi meningkatkan manfaat bersih yang dirasakan *user* dalam menggunakan *LOS (Loan Origination System)*. Hasil analisis pada GSCA ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya yang menyatakan bahwa *Intention of Use* berpengaruh signifikan positif terhadap meningkatkan manfaat bersih yang dirasakan *user* dalam menggunakan *LOS (Loan Origination System)*. Pada Tabel 5.28 dapat dilihat bahwa nilai estimate dari hubungan dari hubungan kedua variable ini mencapai angka 0.435, nilai SE 0.102, dan nilai CR sebesar 4.25*.

Nilai estimate sebesar 0.308, dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh positif *Intention of Use* terhadap *Net Benefits*. Nilai CR sebesar 2.31* menunjukkan bahwa *Intention of Use*.

berpengaruh signifikan terhadap *Net Benefits*. Selain itu, berdasarkan Tabel 5.21 dapat dilihat bahwa sebesar pengaruh *User Satisfaction* terhadap *Net Benefits* adalah sebesar 65,2%. Hal ini berarti jika terdapat peningkatan nilai pada *Intention of Use* maka akan berdampak langsung pada peningkatan nilai *Net Benefits* atau manfaat bersih yang dirasakan *user* dalam menggunakan sebesar 65,2%.

Hasil perhitungan menggunakan GSCA yang telah dilakukan terhadap kedua variable dapat disimpulkan bahwa: “*Intention of Use berpengaruh positif terhadap Net Benefits dengan tingkat pengaruh yang dimiliki variable Intention of Use terhadap Net Benefits adalah signifikan*”.

6.1.9 Pengaruh *User Satisfaction* terhadap *Net Benefits*.

User Satisfaction mempunyai dampak positif pada pekerjaan pengguna [41], meningkatkan kinerja, meningkatkan produktifitas dan efektifitas, meningkatkan pengambilan keputusan, dan meningkatkan kepuasan pekerjaan. Tetapi, *User Satisfaction* mempunyai korelasi yang rendah terhadap kinerja pengambilan keputusan. Telah ditemukan juga, bahwa *User Satisfaction* berhubungan dengan *Net Benefits* berdasarkan profitabilitas dan pendapatan [42]

Berdasarkan pada Tabel 5.28, didapatkan hasil bahwa *User Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Net Benefits*. Hal ini berarti bahwa *User Satisfaction* dapat mempengaruhi meningkatkan manfaat bersih yang dirasakan *user* dalam menggunakan *LOS (Loan Origination System)*. Hasil analisis pada GSCA ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya yang menyatakan bahwa *User Satisfaction* berpengaruh signifikan positif terhadap meningkatkan manfaat bersih yang dirasakan *user* dalam menggunakan *LOS (Loan Origination System)*. Pada Tabel 5.28 dapat dilihat bahwa nilai estimate dari hubungan dari hubungan kedua variable ini mencapai angka 0.453, nilai SE 0.085, dan nilai CR sebesar 5.37*.

Nilai estimate sebesar 0.308, dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh positif *User Satisfaction* terhadap *Net Benefits*. Nilai CR sebesar 5.37* menunjukkan bahwa *User Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *Net Benefits*. Selain itu, berdasarkan Tabel 5.21 dapat dilihat bahwa sebesar pengaruh *User Satisfaction* terhadap *Net Benefits* adalah sebesar 65,2%. Hal ini berarti jika terdapat peningkatan nilai pada *User Satisfaction* maka akan berdampak langsung pada peningkatan nilai *Net Benefits* atau manfaat bersih yang dirasakan user dalam menggunakan sebesar 65,2%.

Hasil perhitungan menggunakan GSCA yang telah dilakukan terhadap kedua variable dapat disimpulkan bahwa: “*User Satisfaction berpengaruh positif terhadap Net Benefits dengan tingkat pengaruh yang dimiliki variable User Satisfaction terhadap Net Benefits adalah signifikan*”.

6.2 Pembahasan Hasil Keseluruhan

Pada Penelitian yang telah ditelaah dilakukan didapatkan beberapa hasil yang menunjukkan keadaan pada Bank Tabungan Negara cabang Surabaya dengan adanya pengimplementasian aplikasi *LOS (Loan Origination System)*.

Merujuk pada hasil analisis deskriptif dan analisis inferensial yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa aplikasi *LOS (Loan Origination System)* cukup dapat diterima oleh pengguna, sehingga aplikasi *LOS (Loan Origination System)* ini termasuk aplikasi yang cukup sukses diimplementasikan pada Bank Tabungan Negara cabang Surabaya. Kesuksesan tersebut direpresentasikan oleh beberapa variable yang telah diuji. berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa variable yang berpengaruh dalam kesuksesan implementasi *LOS (Loan Origination System)* yaitu: *Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, Intention of Use* dan *Net Benefits*. Namun, pada penelitian ini didapatkan variable yang perlu diperhatikan

lebih lanjut yaitu *System Quality*. Hal ini juga diperkuat oleh mayoritas responden yang menyatakan bahwa *LOS (Loan Origination System)* kurang mudah diakses dan sering terjadi error dalam penggunaannya.

6.3 Strategi Peningkatan Kesuksesan *LOS (Loan Origination System)*

Berdasarkan pada hasil penelitian mengenai kesuksesan *LOS (Loan Origination System)*, ternyata ditemukan beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kesuksesan implementasi *LOS (Loan Origination System)*. Berdasarkan pada uji deskriptif statistic pada masing-masing indikator terdapat beberapa indikator yang mendapatkan nilai *mean* yang rendah. Berikut ini adalah beberapa indikator yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kesuksesan implementasi *LOS (Loan Origination System)*.

6.3.1 Indikator *Accessibility*

Berdasarkan pada hasil penelitian indikator *Accessibility* mendapatkan nilai *mean* yang paling rendah dalam indikator yang ada pada model. Hal ini menunjukkan bahwa *user* merasa *LOS (Loan Origination System)* kurang efisien untuk digunakan. Jika dilihat dari item pernyataan dari indikator ini maka dapat diketahui bahwa *user* merasa *Accessibility* yang diberikan *LOS (Loan origination System)* kurang memberikan aspek efisien. Selain itu, indikator *Accessibility* juga memiliki nilai signifikansi yang cukup besar. Oleh karena itu berikut ini adalah rekomendasi strategi untuk meningkatkan kesuksesan implementasi pada indikator *Accessibility* dengan tujuan agar *user* merasa efisien dalam menggunakan *LOS (Loan Origination System)*. Hal ini juga diperkuat oleh jawaban Yulia Kristia Budi & Moch Ilyas Yusuf, yang merasa bahwa hardware perlu diperbarui sesuai dengan perkembangan teknologi sehingga, dengan adanya perkembangan teknologi yang ada

mampu meningkatkan aksesabilitas dari LOS itu sendiri. Selain itu, perlu diperhatikan pula mengenai kemudahan untuk digunakan diluar kantor menjadi harapan dari para responden.

Tabel 6. 1 Strategi Peningkatan Kesuksesan LOS (Loan Origination System) pada Indikator *Accesability* (Peneliti, 2015)

Tujuan : Perbaikan aksesabilitas <i>LOS (Loan Origination System)</i>			
ID	Action	Detail Action	Responsible
1	Penambahan requirement spesifikasi aksesabilitas	Penambahan ruang lingkup device diperluas untuk dapat diakses melalui <i>mobile</i>	Divisi <i>mortgage & consumer lending</i>
		Penyetaraan sistem operasi yang digunakan pada komputer kantor (windows 7/windows 8)	Divisi <i>mortgage & consumer lending</i>
		Memperluas ruang lingkup akses jaringan hingga internet	Divisi <i>mortgage & consumer lending</i>
Target: <i>user</i> semakin merasa efisien dalam menggunakan <i>LOS (Loan Origination System)</i>			
Measurement: Survei tingkat kepuasan <i>user</i> aspek efisien			

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. Martiningsih, "PENGARUH PENGEMBANGAN PEGAWAI DALAM KONTEKS IMPLEMENTASI ONLINE SYSTEM TERHADAP KEPUASAN KERJA, KOMITMENT DAN KINERJA PEGAWAI PADA PT. BANK JATIM DI SURABAYA," 2007.
- [2] B. T. Negara, "Annual Report Bank Tabungan Negara," 2013.
- [3] M. A. Janson and A. Subramanian, "Packaged Software: Selection and Implementation Policies," *INFOR 34(2)*, pp. 133-151, 1996.
- [4] H. C. Lucas, E. J. Walton, and M. J. Ginzberg, "Implementing Packaged Software," *MIS Quarterly*, pp. 537-549, 1998.
- [5] S. Jumaili, "Kepercayaan Terhadap Teknologi Informasi Baru Dalam Evaluasi Kinerja Individual," *Simposium Akuntansi VII*, pp. 722-735, Sep. 2005.
- [6] C. Shanon and W. Unknown, *The Mathematical Theory of Communication*. United States: University of Illinois Press, 1949.
- [7] T. Adeyinka and S. Mutula, "A proposed model for evaluating the success of WebCT course content management system," *Computers in Human Behaviour*, pp. 1975-1805, 2010.
- [8] A. Y. Subekti, "Analisis Pengaruh Citra Merek dan Kesadaran Merek Terhadap Ekuitas Merek Susu Cair Dalam Kemasan "Indomilk"," *Program Strata (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*, 2010.
- [9] B. D. Irianto, "Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi terhadap Kinerja Individu (Studi pada PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Tengah dan DIY)," *Universitas Diponegoro*, 2012.
- [10] J. J. Jiang, G. Klein, and C. L. Carr, "Measuring Information System Service Quality: SERVQUAL from the other side," *MIS Quarterly*, pp. 145-166, 2002.
- [11] J. Bailey and S. Pearson, "Development of A Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction," *Management Science 29(5)*, pp. 530-545, 1983.
- [12] S. Hamilton and N. L. Chervany, "Evaluating Information System Effectiveness - Part I: Comparing Evaluation Approaches," *MIS Quarterly*, 1981.
- [13] F. Tjiptono and A. Diana, "TQM (Total Quality Manajemen)," *Andi Offset*, p. 4, 2003.

- [14] L. L. Berry, V. A. Zeithaml, and A. Parasuraman, "Quality Counts in Services, Too," *Business Horizons*, 1985.
- [15] T. McGill, V. Hobbs, and J. Klobas, "User Developed Applications and Information System Success: A Test of DeLone and McLean's Model," *IGI Publishing Hersey*, pp. 24-25, 2003.
- [16] S. Petter, W. DeLone, and E. McLean, "Measuring information systems success: model dimensions, measures, and interrelationships," *European Journal of Information Systems*, pp. 236-263, 2008.
- [17] I. Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, Edisi Ketiga*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2005.
- [18] N. J. Blunch, *Introduction Structural Equation Modelling Using SPSS and AMOS*. Los Angeles: SAGE, 2008.
- [19] J. Sarwono. <http://www.jonathansarwono.info>. [Online]. HYPERLINK "<http://www.jonathansarwono.info/sem/sem.htm>" <http://www.jonathansarwono.info/sem/sem.htm>
- [20] K. Yamin, *Structural Equation Modelling*. Jakarta: Salemba Infotek, 2009.
- [21] S. Guritno, S. Unknown, and U. Rahardja, "Theory and Application of IT Research," 2011.
- [22] D. Priyanto, *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom, 2013.
- [23] E. Infitharina, "Penerapan Information Technology Infrastructure Library Framework pada Sistem Manajemen Service Desk (Studi Kasus: PT Tridas Widiantara)," 2007.
- [24] R. R. Aziz, "Strategi peningkatan layanan SI/TI berdasarkan faktor pendorong dan penghambat penerimaan aplikasi QJournal (Studi Kasus: Mahasiswa ITS)," 2015.
- [25] P. D. Tony Dwi Susanto, "Manajemen Layanan Teknologi Informasi," 2014.
- [26] Hui-chuan chang, , Chung-feng liu, , and Hsin-ginn hwang, "Exploring Nursing E-Learning Systems Success Based on Information System Success Model," 2011.
- [27] F. Zahra, "Pengaruh Kualitas Informasi, Kemampuan Individual dan Norma Subyektif terhadap Minat Mahasiswa dalam Menggunakan Internet sebagai Sumber Pustaka," 2011.
- [28] J. Livari, "An Empirical Test of the DeLone and McLean Model of

- Information System Success," 2005.
- [29] P. B. Seddon and M. Y. Kiew, "A Partical Test and Development of DeLone and McLean's Model of IS Success," 1996.
- [30] F. D. Davis, B. Unknown, Richard P., and P. R. Warshaw, "User Acceptance of Computer Tecnology: A Comparison Two Theoretical Models," 1989.
- [31] W. W. Chin and P. Todd, "OnThe Usefullness, ease of use of structural equation modelling in MIS Research," 1995.
- [32] D. Radityo and Zulaikha, "Penguajian Model DeLone and McLean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian dalam sebuah kasus)," 2007.
- [33] Z. Baridwan and L. Hanum, "Kualitas dan Efektivitas Sistem Informasi," 2013.
- [34] D. S. Elvandari, "Adaptasi Model DeLone dan McLean yang dimodifikasi guna menguji keberhasilan implementasi apliaksi operasional bank bagi individu pengguna: studi empiris pada bank umum di kota Semarang," 2011.
- [35] S. H. Wijayanto, "Structure Equation Modelling, Konsep dan Tutorial Dengan Lisrel 8.80," 2008.
- [36] Sugyono, *Statistika untuk penelitian dan aplikasinya dengan SPSS 10.00 for windows*. Bandung: Alfabetta, 2003.
- [37] Solimun, "Multivariate Analysis Structural Equation Modelling (SEM) Lisrel dan AMOS," 2002.
- [38] Rahab, "Hubungan antara karakteristik teknologi dengan kemungkinan usaha kecil untuk mengadopsi TI," 2009.
- [39] B. Wixom and P. Todd, *A Theoretical Integration of User Satisfaction dan Technology Acceptance*. Information System Research, 2005.
- [40] B.-J. A. and H. G. S., *Individual Differences and Usage Behaviour: Revising a Technology Acceptance Model Assumption*. The DATA BASE for Advances in Information Systems, 2005.
- [41] N. H. Agustiani, "Penagruh pemanfaatan sistem informasi akademik terpadu (SIKADU) terhadap kinerja individual dengan kemudahan penggunaan sebagai variable moderating (studi empiris pada fakultas teknik universitas negeri semarang)," 2010.
- [42] C. C. H. Law and E. W. T. Ngai, *ERP system adoption: an exploratory study of the organization factors and impact of ERP success*. Information and Management, 2007.

BAB VII PENUTUP

Bab ini akan menjelaskan kesimpulan dari penelitian ini, beserta saran yang dapat bermanfaat untuk perbaikan di penelitian selanjutnya.

7.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka didapatkan kesimpulan dari tugas akhir ini yaitu:

1. Berdasarkan hasil Pengujian yang telah dilakukan, maka diketahui lima variable atau dimensi yang mempresentasikan kesuksesan tersebut adalah *Information Quality*, *Service Quality*, *User Satisfaction*, *Intention of Use*, *Net Benefits* dan indikator – indikator lain.
2. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan beberapa indikator yang perlu diperhatikan untuk ditindaklanjuti untuk meningkatkan kesuksesan implementasi *LOS (Loan Origination System)* adalah Indikator *accessability*, Untuk dapat meningkatkan indikator tersebut perlu dilakukan strategi yang dilakukan adalah penambahan *requirement* spesifikasi aksesabilitas. Indikator ini didapatkan dengan menggunakan metode *Threebox-Method* dan didukung dengan beberapa hasil dari pertanyaan terbuka dari kuisisioner.

7.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian di atas, dapat diungkapkan saran – saran yang perlu ditindaklanjuti, baik untuk pengembangan pengetahuan yaitu bagi peneliti selanjutnya maupun kepentingan lembaga atau institusi.

Bagi peneliti selanjutnya:

1. Banyaknya jumlah pernyataan pada kuisioner yang disebarkan, menyebabkan responden enggan untuk mengisi kuisioner. Sehingga pada penelitian selanjutnya perlu mempertimbangkan jumlah item pertanyaan yang tidak terlalu banyak namun dapat menjelaskan variable *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *User Satisfaction*, *Intention of Use* dan *Net Benefits* dalam penelitian
2. Pada penelitian ini penulis menerapkan enam variable laten yang digunakan pada model konseptual (ISSM). Hasil dari penelitian ini sudah cukup menggambarkan keterkaitan antar variable sebesar 56.4%. Akan tetapi masih ada sekitar 43.6% dari variable lain yang bisa mempengaruhi model dalam penelitian Tugas Akhir ini. Penulis menyarankan untuk menganalisis variable lain tersebut dengan penilaian secara kualitatif.
3. Pada Penelitian ini penulis mendapatkan variable yang paling indikator yang paling banyak untuk ditingkatkan yaitu variable *Service Quality*. Sehingga penelitian selanjutnya perlu mengkaji lebih dalam mengenai variable *Service Quality* pada studi kasus ini.

Bagi organisasi/institusi:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi acuan untuk melakukan perbaikan lebih lanjut terkait dengan revolusi aplikasi *LOS (Loan Origination System)* untuk dapat melihat dari sudut pandang *user* atau pengguna sistem

Lampiran A – Wawancara

- **Responden Wawancara**

Pengumpulan data dalam pengerjaan tugas akhir ini adalah dengan melakukan wawancara terhadap pihak Bank Tabungan Negara. Wawancara dilakukan untuk mengkonfirmasi dan menyesuaikan kondisi sebenarnya terhadap model. Wawancara dilakukan terhadap tiga orang sebagai *convenience sampling* pada Bank Tabungan Negara cabang Surabaya. Berikut data responden pada tahap wawancara untuk menentukan dimensi terkait.

No	Nama	Jabatan
1	Wargo Agung Pribadi	<i>Consumer Deputy Branch Manager</i>
2	Rudy Rahardjo	<i>Mortgage & Consumer Lending Unit</i>
3	Tirta Priambada	<i>Junior Consumer Loan Marketing</i>

- **Hasil Wawancara**

Dari hasil wawancara pada tahap penentuan dimensi, didapat beberapa jawaban yang digunakan dalam penetapan pada model *Information System Success Model (ISSM)* yang digunakan pada penelitian ini dijelaskan pada Tabel 1.

No	Variable Jawaban	Indikator	Variable Model ISSM
1	Informasi yang ditampilkan sering terjadi kesalahan.	Accuracy	Information Quality
2	Informasi selalu tersedia ketika dibutuhkan	Completeness, Timeliness	
3	Tidak adanya perbedaan warna untuk informasi yang penting	Format	
4	LOS dikembangkan sesuai dengan workflow yang ada (semua tahapan pasti menggunakan LOS)	Ease of Use	System Quality
5	LOS terintegrasi dengan setiap bagian dari pengguna		
6	LOS menggunakan satu server yang terpusat	Accessibility, Response Time	
7	LOS sering mengalami sistem offline		
8	LOS tidak dapat diakses diluar karena menggunakan internal network		

9	Untuk masuk ke dalam sistem diperlukan username dan password (setiap pegawai memiliki username dan password)	Security	
10	Terlalu banyaknya pilihan menu yang disajikan	Tangibles	Service Quality
11	Setiap LOS di update terdapat userguide dan training sebelum pengimplementasiannya	Assurance	
12	Pegawai baru mengalami kesusahan dalam menggunakan LOS	Reliability	
13	Respon penanganan pengembang terhadap complain minimin	Responsiveness, Emphaty	
14	warna background yang digunakan hanya warna putih	Tangibles	
15	Lamanya penanganan ketika sistem off	Responsiveness, Emphaty	
16	LOS cukup membantu proses bisnis yang ada di MCLU	Usefulness, Overall Satisfaction, Enjoyable Experience	User Satisfaction
17	Proses bisnis yang ada di MCLU dapat dicover oleh LOS		

18	LOS harus dapat digunakan paling tidak di hari kerja	Availability	Intention of Use
19	LOS merupakan aplikasi core yang ada di MCLU	Necessity	
20	Kurang terlihatnya tingkat efisiensi dan efektifitas sesudah maupun sebelum pengimplementasian LOS	Incremental Efficiency, Incremental Effectiveness	Net Benefits

Lampiran B – Kuisisioner Penelitian
Kuisisioner terkait Evaluasi “*LOS (Loan Origination System) Consumer*” pada Bank Tabungan Negara (Bank BTN) Surabaya

Kepada Yth. Responden,

Pertama-tama saya mengucapkan terima kasih kepada responden karena sudah menyempatkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. perkenalkan nama saya Revy Febri A, saya mengadakan kuisisioner ini untuk melakukan survey mengenai evaluasi “*LOS (Loan Origination System) Consumer*” pada Bank Tabungan Negara (Bank BTN) Surabaya. Harapan saya agar Bapak/Ibu responden dapat mengisi kuisisioner ini sesuai dengan kondisi anda sebenarnya, agar hasil dari kuisisioner ini dapat menggambarkan kondisi sebenarnya pula.

Terima kasih atas perhatian anda dan selamat mengisi kuisisioner.

Hormat Saya,

Revy Febri Astuti (5211100119)

revy.febri11@mhs.is.its.ac.id / 082230694433

Mahasiswa Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, ITS Surabaya

Catatan :

- Kuisisioner ini ditujukan kepada pegawai Bank Tabungan Negara (Bank BTN) Surabaya yang menggunakan “*LOS (Loan Origination System) Consumer*”
- Kuisisioner ini terbagi menjadi tiga bagian. Yaitu identitas responden, pernyataan variabel penelitian dan pertanyaan tambahan
- Anda hanya boleh mengisi kuisisioner ini 1 kali saja.
- Data anda akan dipakai sepenuhnya untuk kepentingan penelitian dan dijaga kerahasiaannya

Identitas Responden

Nama :
Jenis Kelamin : Pria Wanita
Usia :
Jabatan/Bagian :
Pendidikan :
Email :

Pernyataan Variabel Penelitian

Dalam mengisi pernyataan variable penelitian, **Bapak/Ibu responden dapat mengisi kuisioner ini sesuai dengan kondisi anda sebenarnya agar hasil dari kuisioner ini dapat menggambarkan kondisi sebenarnya pula.** Kuisioner ini terdiri enam variable yang digunakan pada penelitian, Yaitu:

[1] *Information Quality*

- Dengan focus pada : keakuratan informasi (*accuracy*), kelengkapan informasi (*completeness*), ketepatanwaktu (*timeliness*) dan penyajian informasi (*format*)

[2] *System Quality*

- Dengan focus pada : kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), kemudahan akses (*accessibility*), kecepatan akses (*response time*) dan keamanan sistem (*security*)

[3] *Service Quality*

- Dengan focus pada : jaminan (*assurance*), Kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepedulian (*emphaty*), dan tampilan fisik (*tangibles*)

[4] *User Satisfaction*

- Dengan focus pada : kebermanfaatan (*usefulness*), kepuasan (*overall satisfaction*), dan mendapat pengalaman yang menyenangkan (*Enjoyable Experience*)

[5] *Actual Use*

- Dengan focus pada : kemudahan mengakses (*availability*) dan sering digunakan (*Necessity*)

[6] *Net Benefits*

- Dengan focus pada : penambahan tingkat efisien pengguna dan mempengaruhi tingkat kesuksesan perusahaan (*incremental efficiency*) dan penambahan tingkat efektif pengguna dan mempengaruhi tingkat kesuksesan perusahaan (*incremental effectiveness*)

Untuk menjawab pernyataan variabel penelitian, anda cukup memilih satu diantara lima pilihan yang disediakan. Berikut adalah ketentuan terhadap pertanyaan yang diajukan :

- 1 = Sangat tidak setuju
- 2 = Tidak setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat setuju

[1] Information Quality (Kualitas Informasi)

Kelompok Indikator	Pertanyaan	1	2	3	4	5
Accuracy/ keakuratan informasi	1 Informasi yang disampaikan oleh LOS (Loan Origination System) Consumer mudah dipahami					
	2 Informasi yang disampaikan oleh LOS (Loan Origination System) Consumer bermanfaat (relevan) bagi saya					
	3 Informasi yang disampaikan oleh LOS (Loan Origination System) Consumer dapat dipercaya (akurat)					

Kelompok Indikator	Pertanyaan	1	2	3	4	5
Completeness/ kelengkapan	1 LOS (Loan Origination System) Consumer dapat					

Informasi		menampilkan Data Entry yang <i>user</i> butuhkan secara lengkap					
	2	LOS (Loan Origination System) Consumer dapat menampilkan IDE Prospect yang <i>user</i> butuhkan secara lengkap					
	3	LOS (Loan Origination System) Consumer dapat menampilkan data penting lainnya yang <i>user</i> butuhkan secara lengkap					

Kelompok Indikator	Pertanyaan		1	2	3	4	5
Timeliness/ ketepatanwaktuan	1	LOS (Loan Origination System) Consumer dapat menyajikan Data Entry yang <i>user</i> butuhkan					
	2	LOS (Loan Origination System) Consumer dapat menyajikan IDE Prospect yang <i>user</i> butuhkan secara lengkap					
	3	LOS (Loan Origination System) Consumer dapat menyajikan data penting lainnya yang <i>user</i> butuhkan secara lengkap					

Kelompok Indikator	Pertanyaan		1	2	3	4	5
Format/ penyajian informasi	1	Informasi yang ditampilkan melalui LOS (Loan Origination System) Consumer sudah jelas					
	2	LOS (Loan Origination					

		System) Consumer menampilkan informasi yang penting dengan warna yang berbeda					
	3	LOS (Loan Origination System) Consumer menggunakan format yang konsisten					

[2] System Quality (Kualitas Sistem)

Kelompok Indikator	Pertanyaan		1	2	3	4	5
Ease of use/ kemudahan dalam menggunakan	1	LOS (Loan Origination System) Consumer mudah dioperasikan					
	2	LOS (Loan Origination System) Consumer memiliki alur penggunaan yang jelas					

Kelompok Indikator	Pertanyaan		1	2	3	4	5
Accessibility/ kemudahan akses	1	LOS (Loan Origination System) Consumer dapat di akses melalui semua hardware (ex: PC, Laptop, Tablet, Smartphone dsb)					
	2	LOS (Loan Origination System) Consumer dapat di akses melalui semua sistem operasi (ex: windows 7, windows 8, MAC OS dsb)					
	3	LOS (Loan Origination System) Consumer dapat di akses melalui semua web browser (ex: Mozilla Firefox, Internet Explorer, Google Chrome dsb)					
	4	LOS (Loan Origination System)					

		Consumer dapat di akses melalui jaringan internet diluar kantor					
--	--	---	--	--	--	--	--

Kelompok Indikator		Pertanyaan	1	2	3	4	5
Response time/ kecepatan akses	1	LOS (Loan Origination System) Consumer dapat di akses dengan cepat					
	2	LOS (Loan Origination System) Consumer dapat merespon data yang diinputkan dengan cepat					

Kelompok Indikator		Pertanyaan	1	2	3	4	5
Security/ keamanan sistem	1	LOS (Loan Origination System) Consumer memiliki keamanan hak akses pribadi					
	2	LOS (Loan Origination System) Consumer dapat menjaga kerahasiaan informasi customer					

[3] *Service Quality* (Kualitas Layanan)

Kelompok Indikator		Pertanyaan	1	2	3	4	5
Assurance/ jaminan	1	LOS (Loan Origination System) Consumer mudah diakses					
	2	Saya mudah mengambil data, informasi dan report pada LOS (Loan Origination System) Consumer					

Kelompok Indikator		Pertanyaan	1	2	3	4	5
--------------------	--	------------	---	---	---	---	---

Reliability/ kehandalan	1	LOS (Loan Origination System) Consumer jarang mengalami error					
	2	LOS (Loan Origination System) Consumer jarang mengalami proses loading yang lama					
	3	Saya mendapatkan pelayanan secara tepat apabila terjadi permasalahan dengan LOS (Loan Origination System) Consumer					

Kelompok Indikator	Pertanyaan	1	2	3	4	5	
Responsiveness/ daya tanggap	1	Saya mendapatkan pelayanan secara cepat apabila terjadi permasalahan dengan LOS (Loan Origination System) Consumer					
	2	LOS (Loan Origination System) Consumer dapat merespon setiap data yang diinputkan					

Kelompok Indikator	Pertanyaan	1	2	3	4	5	
Responsiveness/ daya tanggap	1	Terdapat <i>user guide</i> untuk menjalankan LOS (Loan Origination System) Consumer					
	2	Adanya training sebelum penerapan LOS (Loan Origination System) Consumer					
	3	LOS (Loan Origination					

		System) Consumer memiliki jadwal pemeliharaan secara berkala					
	4	<i>Developer</i> menyegerakan penanganan permasalahan yang dilaporkan					

Kelompok Indikator	Pertanyaan		1	2	3	4	5
Tangibles/ tampilan fisik	1	LOS (Loan Origination System) Consumer memiliki desain layout yang menarik					
	2	LOS (Loan Origination System) Consumer memiliki desain layout yang memberikan kenyamanan					
	3	LOS (Loan Origination System) Consumer menggunakan jenis font yang sesuai					
	4	LOS (Loan Origination System) Consumer menggunakan ukuran font yang sesuai					

[4] User Satisfaction (Kepuasan Pengguna)

Kelompok Indikator	Pertanyaan		1	2	3	4	5
Usefulness/ kebermanfaatan	1	Saya merasa LOS (Loan Origination System) Consumer bermanfaat					
	2	Saya merasa LOS (Loan Origination System) Consumer dapat					

		menggantikan alur yang proses bisnis yang ada					
--	--	---	--	--	--	--	--

Kelompok Indikator		Pertanyaan	1	2	3	4	5
Overall satisfaction/ kepuasan	1	LOS (Loan Origination System) Consumer dapat menyajikan informasi yang saya butuhkan					
	2	Saya puas terhadap keberadaan LOS (Loan Origination System) Consumer					

Kelompok Indikator		Pertanyaan	1	2	3	4	5
Enjoyable experience/ mendapat pengalaman yang menyenangkan	1	Saya mendapatkan pengalaman yang menyenangkan setelah menggunakan LOS (Loan Origination System) Consumer					
	2	LOS (Loan Origination System) Consumer dapat membantu saya melayani customer dengan cepat					
	3	LOS (Loan Origination System) Consumer dapat membantu saya melayani customer dengan tepat					

[5] Actual Use (Minat untuk menggunakan)

Kelompok Indikator		Pertanyaan	1	2	3	4	5
Availability/ ketersediaan	1	LOS (Loan Origination System) Consumer dapat					

		diakses selama 40 jam dalam seminggu					
	2	Saya merasa LOS (Loan Origination System) Consumer sangat dibutuhkan					

Kelompok Indikator	Pertanyaan	1	2	3	4	5
Necessity/ tingkat digunakan	1	Saya menggunakan LOS (Loan Origination System) Consumer karena diwajibkan				
	2	Saya menggunakan LOS (Loan Origination System) Consumer karena diperlukan				

[6] Net Benefits (Keuntungan)

Kelompok Indikator	Pertanyaan	1	2	3	4	5
Incremental efficiency/ penambahan tingkat efisien pengguna dan mempengaruhi tingkat kesuksesan perusahaan	1	LOS (Loan Origination System) Consumer dapat mendukung kinerja secara efisien				
	2	LOS (Loan Origination System) Consumer dapat mendukung perusahaan secara efisien				

Kelompok Indikator	Pertanyaan	1	2	3	4	5
Incremental effectiveness/ penambahan tingkat efektif pengguna dan mempengaruhi tingkat kesuksesan	1	LOS (Loan Origination System) Consumer dapat mendukung kinerja secara efektif				
	2	LOS (Loan Origination System) Consumer dapat				

perusahaan		mendukung perusahaan secara efektif					
------------	--	-------------------------------------	--	--	--	--	--

Pertanyaan Tambahan

1. Menurut anda faktor apa saja yang dapat mempengaruhi keberhasilan LOS (Loan Origination System) Consumer pada Bank Tabungan Negara (Bank BTN)?

Jawab:

.....

2. Menurut anda kejadian apa saja yang dapat menghambat keberhasilan LOS (Loan Origination System) Consumer pada Bank Tabungan Negara (Bank BTN)?

Jawab:

.....

-TERIMA KASIH-

Halaman ini sengaja dikosongkan

Lampiran C – Hasil Perhitungan Aplikasi GeSCA

Model Fit	
Model Fit	
FIT	0.564
AFIT	0.550
GFI	0.984
SRMR	0.216
NPAR	49

Measurement Model *Information Quality*

Variable	Loading			Weight			SMC		
	Estimate	SE	CR	Estimate	SE	CR	Estimate	SE	CR
<i>Information Quality</i>	AVE = 0.683, Alpha =0.844								
AVG X1.1	0.766	0.067	11.35*	0.304	0.026	11.57*	0.587	0.100	5.88*
AVG X1.2	0.842	0.049	17.21*	0.332	0.033	10.04*	0.710	0.080	8.89*
AVG X1.3	0.845	0.034	24.81*	0.245	0.035	6.95*	0.714	0.057	12.56*
AVG X1.4	0.850	0.033	25.62*	0.330	0.032	10.44*	0.722	0.056	12.93*

CR* = significant at .05 level

Measurement Model *System Quality*

Variable	Loading			Weight			SMC		
	Estimate	SE	CR	Estimate	SE	CR	Estimate	SE	CR
<i>System Quality</i>	AVE = 0.524, Alpha =0.605								
AVG X2.1	0.819	0.043	19.23*	0.409	0.040	10.32*	0.670	0.069	9.77*
AVG X2.2	0.378	0.198	1.91*	0.185	0.090	2.07*	0.143	0.116	1.24
AVG X2.3	0.729	0.062	11.7*	0.340	0.032	10.59*	0.532	0.086	6.16*
AVG X2.4	0.867	0.034	25.17*	0.400	0.038	10.57*	0.752	0.058	13.0*

CR* = significant at .05 level

Measurement Model *Service Quality*

Variable	Loading			Weight			SMC		
	Estimate	SE	CR	Estimate	SE	CR	Estimate	SE	CR
<i>Service Quality</i>	AVE = 0.529, Alpha =0.757								

AVG X3.1	0.376	0.125	3.02*	0.149	0.044	3.36*	0.142	0.084	1.68
AVG X3.2	0.795	0.045	17.51*	0.268	0.026	10.21*	0.633	0.071	8.95*
AVG X3.3	0.862	0.028	30.55*	0.344	0.030	11.42*	0.742	0.048	15.41*
AVG X3.4	0.732	0.056	13.01*	0.234	0.032	7.31*	0.536	0.081	6.62*
AVG X3.5	0.770	0.053	14.65*	0.341	0.031	10.81*	0.594	0.078	7.63*

CR* = significant at .05 level

Measurement Model *User Satisfaction*

Variable	Loading			Weight			SMC		
	Estimate	SE	CR	Estimate	SE	CR	Estimate	SE	CR
AVE = 0.689, Alpha =0.774									
<i>User Satisfaction</i>									
AVG X4.1	0.831	0.039	21.56*	0.320	0.047	6.82*	0.691	0.063	10.91*
AVG X4.2	0.873	0.025	34.94*	0.468	0.069	6.77*	0.762	0.043	17.6*
AVG X4.3	0.784	0.069	11.4*	0.416	0.047	8.9*	0.615	0.104	5.94*

CR* = significant at .05 level

Measurement Model *Intention of Use*

Variable	Loading			Weight			SMC		
	Estimate	SE	CR	Estimate	SE	CR	Estimate	SE	CR
<i>Intention of Use</i>	AVE = 0.793, Alpha =0.740								
AVG X5.1	0.905	0.036	24.85*	0.596	0.047	12.8*	0.819	0.065	12.7*
AVG X5.2	0.876	0.036	24.64*	0.525	0.055	9.48*	0.767	0.061	12.51*

CR* = significant at .05 level

Measurement Model *Net Benefits*

Variable	Loading			Weight			SMC		
	Estimate	SE	CR	Estimate	SE	CR	Estimate	SE	CR
<i>Net Benefits</i>	AVE = 0.905, Alpha =0.889								
AVG X6.1	0.952	0.019	49.8*	0.527	0.031	17.05*	0.905	0.036	25.06*
AVG X6.2	0.951	0.018	53.91*	0.524	0.035	14.86*	0.904	0.033	27.17*

CR* = significant at .05 level

Structural Model			
Path Coefficients			
	Estimate	SE	CR
<i>Information Quality->Intention of Use</i>	0.394	0.130	3.03*
<i>Information Quality->User Satisfaction</i>	0.504	0.127	3.96*
<i>System Quality->Intention of Use</i>	0.117	0.107	1.1
<i>System Quality->User Satisfaction</i>	-0.093	0.155	0.6
<i>Service Quality->Intention of Use</i>	0.118	0.086	1.38
<i>Service Quality->User Satisfaction</i>	0.379	0.100	3.77*
<i>Intention of Use->Net Benefits</i>	0.435	0.102	4.25*
<i>User Satisfaction->Intention of Use</i>	0.308	0.134	2.31*
<i>User Satisfaction->Net Benefits</i>	0.454	0.085	5.37*

CR* = significant at .05 level

R square of Latent Variable

R square of Latent Variable	
<i>Information Quality</i>	0
<i>System Quality</i>	0
<i>Service Quality</i>	0
<i>Intention of Use</i>	0.591
<i>User Satisfaction</i>	0.471
<i>Net Benefits</i>	0.652

Means Scores of Latent Variables

Means Scores of Latent Variables	
<i>Information Quality</i>	3.733
<i>System Quality</i>	3.527
<i>Service Quality</i>	3.253
<i>Intention of Use</i>	3.641
<i>User Satisfaction</i>	3.708
<i>Net Benefits</i>	3.754

Correlations of Latent Variables (SE)

Correlations of Latent Variables (SE)						
	<i>Information Quality</i>	<i>System Quality</i>	<i>Service Quality</i>	<i>Intention of Use</i>	<i>User Satisfaction</i>	<i>Net Benefits</i>
<i>Information Quality</i>	1	0.580 (0.083)*	0.392 (0.110)*	0.693 (0.080)*	0.598 (0.105)*	0.683 (0.086)*
<i>System Quality</i>	0.580 (0.083)*	1	0.423 (0.106)*	0.507 (0.086)*	0.359 (0.132)*	0.433 (0.088)*
<i>Service Quality</i>	0.392 (0.110)*	0.423 (0.106)*	1	0.488 (0.099)*	0.537 (0.098)*	0.521 (0.087)*
<i>Intention of Use</i>	0.693 (0.080)*	0.507 (0.086)*	0.488 (0.099)*	1	0.650 (0.089)*	0.730 (0.065)*
<i>User Satisfaction</i>	0.598 (0.105)*	0.359 (0.132)*	0.537 (0.098)*	0.650 (0.089)*	1	0.737 (0.048)*
<i>Net Benefits</i>	0.683 (0.086)*	0.433 (0.088)*	0.521 (0.087)*	0.730 (0.065)*	0.737 (0.048)*	1

*

significant

at

.05

level.

Halaman ini sengaja dikosongkan

Lampiran D – Kutipan Jawaban Kuisioner

No	Nama	Jawaban	Variable
1	Moch Ilyas Yusuf	Jaringan Memadai	2
		Aksesabilitas dengan banyak perangkat	2
2	Emha Fathoni Al 'amien	Kecepatan Akses	3 & 5
3	Titian Rendra H	Kecepatan jaringan	5
4	Ceria Nurtita	Kecepatan jaringan	5
5	M. Machrus Alwi	Kekompakan dan keteraturan sistem	
6	Kiekie Justitiane Abdi	Kemudahan Akses	2
7	Sri Listijorini	Kecepatan Akses	5
		Akses yang cepat	5
8	Sri Hadiati	Kecepatan Akses	5
		Dapat dibuka diluar kantor	2
9	Trusto Anton	Sosialisasi dan Training bagi karyawan	3 & 6
10	Wargo Agung Pribadi	Data yang diinputkan ke sistem adalah data yang lengkap dan akurat atau uptodate	3
		Harus menggunakan sistem sesuai dengan SOP	3
		Sistem harus diupdate secara berkala disesuaikan dengan perkembangan bisnis	4
11	Eka H	Maintenance	2
		Training	3 & 6
12	Wahyu Kusuma	Perubahan workflow yang mewajibkan penggunaan LOS	3
		Adanya pengembangan	5

No	Nama	Jawaban	Variable
		aplikasi LOS	
13	Bonita A	Upgrade koneksi untuk LOS	5
14	Danang Purboyo	Yang pasti server utama pada LOS	5
		Semua sistem itu berada pada 1 sumber	5
15	Ayu Mega Yesica C	Training	3 & 6
		Maintenance	2
16	Siska Senjani	Jaringan koneksi	3 & 5
		Sistem Down	5
17	Atut K	Kepedulian	3
18	Rionaldo	Jaringan	3 & 5
		Perangkat/Komputer	5
		SDM	3 & 6
19	Ni Made Sawitri	Jaringan diperbaiki	3 & 5
20	Tommy Widiatmoko	Jaringan	3 & 5
		SDM	3 & 6
		Komputer/PC	5
21	Andreas Wibisono	Agar lebih terintegrasi lebih baik lagi dengan data prospek dan penambahan menu inquiry pada level marketing serta penambahan menu pada kriteria pencarian (inquiry)	1
22	Naomi Zwitsie	Pemahaman yang menyeluruh oleh seluruh karyawan	3 & 6
23	Husnul Abror	Keakuratan dan kelengkapan informasi dalam LOS didukung dengan ketepatan dan kehandalan sehingga dapat berjalan dengan	1 & 3

No	Nama	Jawaban	Variable
		efektif	
24	Dita Mulasih	Cara penggunaan yang baik sesuai dengan prosedur	3
		SDM yang paham dan teliti dengan sistem tersebut	3 & 6
25	Hendri Nuryunianto Handoyo	Ketepatan data dari awal	1
		Akurasi perhitungan (analisis) dari pihak analis	1
		Kecepatan user bertindak	6
		Jaringan teknis internet yang cepat	3 & 5
26	Antok Julianto	Jaringan yang stabil	3 & 5
27	Tiarasari	Jaringan yang stabil	3 & 5
		Kecepatan dan ketepatan sistem	2
28	Rudy Rahardjo	Pengetahuan masing-masing user	3 & 6
		Kepedulian masing-masing user akan pekerjaannya karena berhubungan dengan aging (limit waktu)	3
29	Lutfia Ulfina	Troubleshooting manual	3
		Akses dari luar	2
30	Yulia Kristia Budi	Training SDM	3 & 6
		Update Hardware	5
31	Dana H Putra	Jaringan	3 & 5
		Helpdek	3
		Pemeliharaan secara berkala	3
32	Azwar	Inquiry database yang lengkap	1
33	Anindi Siti Namirah	Accessability	3
		Reliability	3

No	Nama	Jawaban	Variable
34	Pramudita	SDM	3 & 6
		Coaching	3 & 6
		Jaringan Stabil	3 & 5
35	Yan Prasetya Adi S	Kecepatan Akses	3 & 5
36	Vonny	Manusia	3 & 6
		IT	5
37	Diana	Kecepatan dalam loading	2
		Ketepatan SDM dalam menginputkan data	
38	Arie R.L Tobing	Akses yang cepat	5
39	Rindy Andriani	Training	3 & 6
40	Agung	Kecepatan Akses	5
41	Tirta Priambada	Perawatan dan pengembangan aplikasi secara berkala dan berkelanjutan	3 & 4
		Pelatihan penggunaan LOS untuk karyawan baru	3 & 6
		Penjelasan mengenai update atau fitur baru yang ditambahkan	3
42	Adelia Farah	Jaringan dan keberadaan menu-menu yang lebih efisien	1, 3, 4 & 5
43	Subandi	Kedisiplinan	3
		Entry data yang benar dan tepat	1
44	Tias Dewi A	Loading Sistem	2
45	Dony Satrio W	Jaringan internet yang stabil	3 & 5
		Maintenance server secara berkala	3
		Training pegawai	3 & 6
46	Dyah Permatasari I	Jaringan intranet yang stabil	3 & 5

No	Nama	Jawaban	Variable
		Maintenance server secara berkala	3
		Training pegawai	3 & 6
		Meminimalisir downtime yang disebabkan oleh berbagai penyebab	5
47	Eko Yulianto	Penggunaan yang tepat	3 & 6
48	Rizky Mukti W	Pemahaman SDM terhadap aplikasi dibutuhkan training berkala	3 & 6
		Maintenance jaringan server secara berkala	3 & 5
49	Ariyanto	SDM	3 & 6
		Perangkat	3 & 5
		Jaringan	3 & 5

Keterangan:

Nomer	Variable
1	Information Quality
2	System Quality
3	Service Quality
4	User Satisfaction
5	Intention of Use
6	Net Benefits

Lampiran E – Service Improvement Plan

**DOKUMEN SERVICE IMPROVEMENT PLAN LOS
(LOAN ORIGINATION PLAN)**

RELEASE

Version	Date Released	Change Notice	Page Affected	Remarks

Halaman ini sengaja dikosongkan

Tujuan

Tujuan dari dokumen *Service Improvement Plan* (SIP) adalah sebagai bentuk perencanaan untuk meningkatkan layanan teknologi informasi. *Service Improvement Plan* juga sebagai bentuk awal dukungan terhadap proses ITIL: *Continual Service Improvement* (CSI).

Overview

LOS (Loan Origination System) merupakan aplikasi berbasis workflow yang diimplementasikan di Bank Tabungan Negara untuk melakukan proses persetujuan permohonan aplikasi kredit. Berawal dari proses di marketing, data pemohon yang telah melalui proses prescreening akan melalui tahap verifikasi, penilaian kelayakan angunan dan scoring. Setelah memenuhi kelayakan, permohonan akan di ajukan kepada *Approval Comitee* untuk mendapatkan persetujuan. Jika permohonan disetujui, pemohon akan dikirimkan Surat Penegasan Persetujuan Penyediaan Kredit (SP3K) dan melakukan konfirmasi ke bank, atau dikirimkan Surat penolakan jika di tolak. Setelah melengkapi semua persyaratan yang diharuskan, pemohon akan diminta untuk menandatangani surat Perjanjian Kredit baik notariil ataupun dibawah tangan. Setelah perjanjian Kredit ditandatangani, kemudian akan dilakukan persetujuan pencairan dan kemudian berakhir dengan proses pembukaan rekening pinjaman dan pencairan secara otomatis melalui interface ke *CORE System*. Dokumen SIP ini didasarkan pada hasil analisis tersebut untuk dapat membantu menyusun strategi yang dapat lebih meningkatkan kesuksesan implementasi *LOS (Loan Origination System)*.

Scope

Cakupan SIP pada aplikasi *LOS (Loan Origination System)* meliputi aspek – aspek yang dinilai kurang dari hasil analisis tingkat keberhasilan aplikasi *LOS (Loan Origination System)*.

Objective

Tujuan yang akan dicapai dari dokumen SIP ini antara lain adalah Penambahan aksesibilitas *LOS (Loan Origination System)*

Responsibilities

Dalam pelaksanaannya SIP akan menjadi bahan pertimbangan bagi Bank Tabungan Negara. SIP akan menjadi inputan bagi Bank Tabungan Negara untuk diajukan ke pihak *developer* sebagai acuan pengembangan perbaikan. Divisi *mortgage & consumer lending* yang akan memberikan perencanaan perbaikan ini untuk perbaikan dari aplikasi *LOS (Loan Origination System)*

Service Improvement Plan procedure

1. Evaluator melakukan evaluasi mengenai tingkat keberhasilan dari implementasi aplikasi *LOS (Loan Origination System)* yang terdiri dari *Information Quality, System Quality, Service Quality, User Satisfaction, Intention of Use* dan *Net Benefits* dari implementasi aplikasi *LOS (Loan Origination System)*.
2. Evaluator melakukan analisis mengenai hasil evaluasi keberhasilan dari implementasi aplikasi *LOS (Loan Origination System)*. Hasil dari evaluasi tersebut sebagai inputan dokumen SIP untuk pengembangan perbaikan aplikasi *LOS (Loan Origination System)* dan menyerahkan

hasil analisis kepada pihak Bank Tabungan Negara khususnya Divisi *mortgage & consumer lending*

3. Divisi *mortgage & consumer lending* melakukan peninjauan ulang mengenai dokumen SIP dari evaluator sebelum diajukan kepada pihak *developer*.

Pembuatan dan pelaksanaan SIP

Pembuatan SIP ini terkait dengan perbaikan aksesibilitas *LOS (Loan Origination System)*

Halaman ini sengaja dikosongkan

Berikut ini adalah perencanaan peningkatan dari layanan aplikasi LOS (*Loan Origination System*):

Dokumen	<i>Service Improvement Plan</i>			From	.././....
Organisasi	Bank Tabungan Negara			To	.././.....
Penanggung Jawab	Divisi <i>mortgage & consumer lending</i>				
Tujuan: Perbaikan aksesibilitas <i>LOS (Loan Origination System)</i>					
ID	Action	Detail Action	Responsible	Start	End
1	Penambahan requirement spesifikasi aksesabilitas	Penambahan ruang lingkup device diperluas untuk dapat diakses melalui <i>mobile</i>	Divisi <i>mortgage & consumer lending</i>		
		Penyetaraan sistem operasi yang digunakan pada komputer kantor (windows 7/windows 8)	Divisi <i>mortgage & consumer lending</i>		

	Memperluas ruang lingkup akses jaringan hingga internet	Divisi <i>mortgage & consumer lending</i>	
Target: <i>user</i> semakin merasa efisien dalam menggunakan <i>LOS (Loan Origination System)</i>			
Measurement: Survei tingkat kepuasan <i>user</i> aspek efisien			

BIODATA PENULIS



Penulis dilahirkan di Kota Padang, Sumatera Barat pada tanggal 17 Februari 1993. Penulis merupakan anak kedua dari tiga orang bersaudara. Penulis telah menempuh pendidikan formal dimulai dari SDN Kalirungkut I/264 Surabaya, SMP Negeri 6 Surabaya dan SMA Negeri 10 Surabaya. Pada tahun 2011 penulis diterima di Jurusan Sistem Informasi FTIF – ITS dan terdaftar dengan NRP 5211100119

Selain kesibukan akademik, penulis juga mengikuti berbagai kegiatan kemahasiswaan. Penulis terdaftar sebagai anggota aktif Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi (HMSI) ITS pada tahun 2012. Penulis aktif sebagai staff Departemen Hubungan Luar HMSI ITS tahun kepengurusan 2013 – 2014. Penulis sempat mengikuti ajang PKM (Program Kreativitas Mahasiswa) bidang kewirausahaan pada tahun 2013 dan bidang Karsa Cipta pada tahun 2014.

Tugas akhir yang dipilih penulis di Jurusan Sistem Informasi ini mengambil bidang minat Perencanaan dan Pengembangan Sistem Informasi (PPSI). Untuk kepentingan penelitian, penulis dapat dihubungi melalui email: revyfebria@gmail.com.