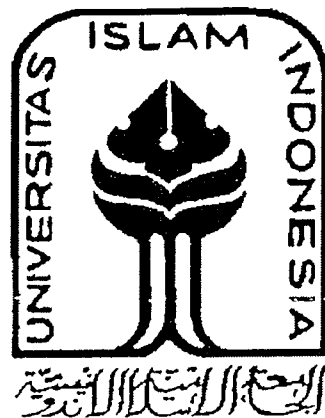


**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN  
PEMAKAI SISTEM EDI PADA INDUSTRI PERBANKAN DI  
YOGYAKARTA**



**SKRIPSI**

Oleh :

**Nama : Wahyu Triantoro**

**No. Mahasiswa : 02.312.214**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2006**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM EDI PADA INDUSTRI  
PERBANKAN DI YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk  
mencapai derajat Sarjana Strata-1 jurusan Akuntansi  
pada Fakultas Ekonomi UII

Oleh :

Nama : Wahyu Triantoro

No. Mahasiswa : 02. 312. 214

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA**

**2006**

## **PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME**

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, September 2006

Penyusun,

(Wahyu Triantoro)

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM EDI PADA INDUSTRI  
PERBANKAN DI YOGYAKARTA**

Hasil Penelitian

Diajukan oleh

Nama : Wahyu Triantoro

No. Mahasiswa : 02. 312. 214

Jurusan : Akuntansi

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing  
Pada tanggal, 12...../6..... 2006  
Dosen Pembimbing,



(Prapti Antarwiyati, Dra.M.Si,Ak)

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

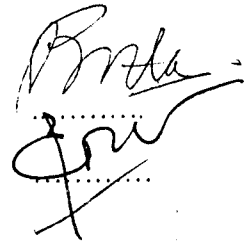
**SKRIPSI BERJUDUL**

**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pemakai  
Sistem EDI Pada Industri Perbankan Di Yogyakarta**

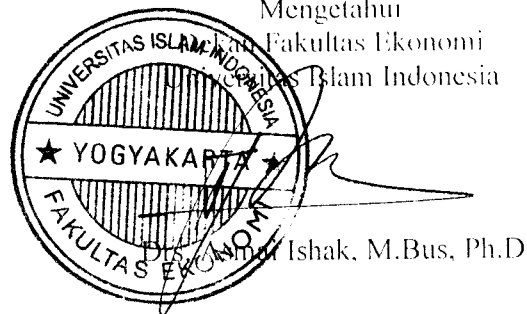
Disusun Oleh: WAHYU TRIANTORO  
Nomor mahasiswa: 02312214

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**  
Pada tanggal : 21 November 2006

Pembimbing Skripsi/Penguji : Dra. Prapti Antarwiyati, M.Si, Ak  
Penguji : Dra. Erna Hidayah, M.Si, Ak



Mengetahui  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Ishak, M.Bus, Ph.D

# PERSEMBAHAN

*Kupersembahkan Karya ini  
Untuk Ibu, Bapak, dan Kakak-kakakku  
Yang Sangat Kusayangi*

## MOTTO

*Tiada daya dan upaya melainkan dengan kekuatan Allah*

*“Dimana usaha, kesabaran, dan doa menjadi jalan,*

*Maka hanya kemenangan yang ada di akhir lintasan”*

*“Tanamkan dalam diri sebuah kalimat tasbih dalam setiap detik, satu gagasan*

*dalam setiap menit, dan satu karya dalam setiap jam”*

*“Be Your Self”*

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrohim*

Tiada ungkapan yang pantas penulis ucapkan selain segala rasa syukur kepada Allah SWT. Semoga rahmat, salam, dan berkah-Nya terlimpah kepada Nabi Muhammad SAW. Hanya dengan ridho Allah penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul ***“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem EDI Pada Industri Perbankan Di Yogyakarta”***.

Skripsi ini ditulis dalam upaya melengkapi syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata-1, dan lebih dari itu sesungguhnya penelitian ini merupakan rangkuman dari proses pembelajaran yang telah ditempuh selama masa perkuliahan. Semoga dengan terselesaikannya skripsi ini dapat memberi sumbangsih kepada pihak-pihak yang berkepentingan dan para pembaca.

Dalam penulisan skripsi ini penulis tak lepas dari berbagai hambatan dan rintangan. Akan tetapi berkat bantuan dari berbagai pihak, maka segala macam hambatan dapat teratasi. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Drs.Asmail Ishak M.Bus.,Ph.D, selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta.
2. Ibu Prapti Antarwiyati,Dra. M.Si Ak, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak mencurahkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan, saran-saran, dan berbagai kemudahan yang bermanfaat bagi penyusunan skripsi ini.



3. Seluruh staf pengajar FE UII yang telah mendidik dengan ilmu pengetahuan, baik langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan kuliah dan penulisan skripsi ini.
4. Bapak dan ibuku yang banyak-banyak memberi kasih sayang, perhatian, dan dukungan sepenuhnya untuk ananda serta motivasi, dan nasehat-nasehat yang sangat berguna dan membantu ananda. Do'a ibu dan bapak selama ini memberi dorongan bagi ananda untuk lebih semangat lagi.
5. Kakak-kakakku yang udah memberi support kepadaku.
6. Keluarga besar Umi Syamsiar di Padang, Jakarta, Yogyakarta, Magelang makasih untuk semua kasih sayang dan perhatiannya.
7. Buat Dessy yang selalu memberiku semangat.
8. My friends Decky, Parto, Ones, Gondez, Tomi, anak-anak kos Macan Ari, Henry, Rendy, Dony makasih ya komputernya...)
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih untuk segala bantuan yang telah diberikan.

Yogyakarta, September 2006

Penulis

## DAFTAR ISI

	Hal
Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan bebas Plagiarisme.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Persembahan.....	iv
Motto.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Lampiran.....	xii
Abstrak.....	xiii
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Sistematika Pembahasan.....	5
 <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1. Tinjauan Teoritis.....	6
2.1.1 Dfinisi teknologi Informasi.....	6
2.1.2 Pengertian dan manfaat sistem EDI.....	6

2.1.3 Sistem EDI Pada Perbankan.....	7
2.1.4 Kepuasan Pemakai.....	8
2.1.5 Faktor Yang mempengaruhi Kepuasan Pemakai.....	9
Dukungan Manajemen .....	10
Pemahaman Pemakai .....	10
Tingkat Keandalan Sistem .....	11
Kualitas Informasi dan dimensi Waktu.....	11
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu Penelitian Terdahulu .....	12
2.3 Formulasi Hipotesis .....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Populasi dan Sampel .....	17
3.2. Variabel dan Pengukuran Variabel.....	18
3.3. Metode Analisis Data.....	20
3.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	20
3.3.2 Analisis Kuantitatif.....	22
1. Uji Asumsi Klasik.....	23
2. Uji Hipotesis.....	24
<b>BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	28
4.1.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis usia .....	28
4.1.3 Klasifikasi Responden Lama menduduki Jabatan .....	29
4.1.4 Klasifikasi Responden Berdasrkan Pendidikan.....	30

4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	30
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pemakai .....	30
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Informasi .....	32
4.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Waktu.....	33
4.2.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Keandalan Sistem.....	34
4.2.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Pemahaman Pemakai.....	35
4.2.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Dukungan Manajemen.....	36
4.3 Uji Normalitas .....	37
4.4 Analisa Diskriptif .....	38
4.4.1 Analisa Diskriptif Kepuasan Pemakai (Y) .....	38
4.4.2 Analisa Diskriptif Variabel Kualitas Informasi (X1).....	39
4.4.3 Analisa Diskriptif Variabel Dimensi Waktu (X2) .....	40
4.4.4 Analisa Diskriptif Variabel Keandalan Sistem (X3).....	41
4.4.5 Analisa Diskriptif Variabel Pemahaman Pemakai (X4) .....	42
4.4.6 Analisa Diskriptif Variabel Dukungan Manajemen (X6) .....	43
4.5 Analisa Kuantitatif.....	44
4.5.1 Analisa Regresi .....	45
4.5.1.1 Pengujian Asumsi Klasik.....	47
4.5.2 Pengujian Hipotesis Penelitian .....	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	55
DAFTAR PUSTAKA.	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	28
2. Klasifikasi Responden berdasarkan usia .....	29
3. Klasifikasi Berdasarkan Lama Menduduki Jabatan .....	29
4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan .....	30
5. Reliability Statistik Kepuasan Pemakai .....	31
6. Reliability Statistik Kualitas Informasi .....	32
7. Reliability Statistik Dimensi Waktu .....	33
8. Reliability Statistik Kehandalan Sistem .....	34
9. Reliability Statistik Pemahaman Pemakai .....	35
10. Reliability Statistik Dukungan Manajemen .....	36
11. Distribusi Skor dan Rata-rata setiap pertanyaan Variabel Kepuasan Pemakai .....	38
12. Distribusi Skor dan Rata-rata setiap pertanyaan Variabel Kualitas Informasi .....	39
13. Distribusi Skor dan Rata-rata setiap pertanyaan Variabel Dimensi Waktu .....	40
14. Distribusi Skor dan Rata-rata setiap pertanyaan Variabel Kehandalan Sistem .....	41
15. Distribusi Skor dan Rata-rata setiap pertanyaan Variabel Pemahaman Pemakai .....	42
16. Distribusi Skor dan Rata-rata setiap pertanyaan Variabel Dukungan Manajemen .....	44
17. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
18. Nilai VIF Masing-Masing Variabel.....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

- 1.Kuesioner
- 2.Rekapitulasi Jawaban Responden
- 3.Uji Validitas dan Reliabilitas
- 4.Uji Normalitas
- 5.Uji Regresi berganda

## ABSTRAK

Kepuasan pemakai merupakan ungkapan rasa menyenangkan atau tidak menyenangkan yang timbul dalam diri pemakai sistem. Para pemakai sistem yang tidak puas terhadap sistem tersebut akan menghasilkan kondisi kerja yang tidak menyenangkan. Dengan demikian, dengan meningkatnya kualitas kerja karyawan maka akan bermanfaat bagi karyawan itu sendiri. Salah satu sistem yang dapat membantu kegiatan pada perbankan adalah Electronic Data Interchange (EDI). EDI merupakan pertukaran informasi bisnis yang terkomputerisasi dan dapat diproses di dalam perusahaan. EDI merupakan hubungan langsung antar komputer digunakan untuk transaksi informasi yang dilakukan dalam bentuk dokumen bisnis seperti, faktur dan pemesanan pembelian dalam format yang standar.

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris pengaruh kualitas informasi, dimensi waktu, tingkat kehandalan sistem, tingkat pemahaman pemakai sistem dan dukungan manajemen terhadap Kepuasan Pemakai Sistem EDI pada perbankan. Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi berganda, dengan menggunakan program SPSS 13.0

Data diperoleh melalui penyebaran 96 kuesioner kepada karyawan perbankan di daerah Yogyakarta yang menggunakan sistem EDI

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor Kualitas Informasi, Dimensi Waktu, dan Kehandalan Sistem mempengaruhi Kepuasan Pemakai Sistem, sedangkan faktor Pemahaman Pemakai dan Dukungan Manajemen tidak mempengaruhi Kepuasan Pemakai.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Dengan melihat tingkat kegiatan dunia perbankan yang semakin kompleks, penggunaan teknologi informasi konvensional sudah tidak dapat memenuhi tingkat persaingan yang semakin ketat. Sehingga perbankan perlu melakukan pembaharuan sistem yang ada untuk menunjang kegiatannya. Agar dapat menjadi yang utama dalam persaingan, perbankan memerlukan sebuah teknologi informasi yang dapat mengolah informasi secara cepat, tepat, dan akurat. Salah satu sistem yang dapat membantu kegiatan pada perbankan adalah Electronic Data Interchange (EDI).

EDI sebagai sistem komputer dapat mempermudah komunikasi dari informasi terstruktur yang melibatkan komunitas perusahaan. Menurut Hengkie Kastono, dalam Prasetyo (2004) manfaat yang bisa diraih apabila perusahaan mengimplementasikan EDI adalah dapat meningkatkan produktifitas karyawan dan implementasinya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, daya saing lebih tinggi serta menghemat biaya operasi perusahaan. Sebuah sistem yang maju tidak akan bermanfaat jika tidak dapat memberikan kepuasan bagi para pemakainya. Dalam penelitian ini akan diteliti variabel-variabel yang mendorong kepuasan para pemakai sistem EDI. Variabel-variabel tersebut adalah tingkat kualitas informasi, dimensi waktu, tingkat kehandalan sistem EDI, dan tingkat pemahaman pemakai sistem EDI.



Di Indonesia, penelitian tentang pengungkapan variabel-variabel yang mendorong kepuasan para pemakai sistem masih relatif sedikit. Penelitian di Indonesia dilakukan antara lain oleh Grahita Chandrari dan Indriantoro (1997), Dwi Haryono (1998), Ika Susana Taniel (1999), Anindita Pranatya (2003), Alfreda Aplonia Lau (2003), Anik Irawati dan Lilis Endang Wijayanti (2005). Oleh karena itu masih sangat sedikit hal-hal yang bisa di paparkan berkaitan dengan variabel-variabel yang mendorong kepuasan para pemakai sistem, khususnya pemakai sistem EDI pada perbankan

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Anindita membuktikan bahwa tingkat kualitas informasi dan tingkat pemahaman para pemakai sistem EDI tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pemakai sistem EDI pada perbankan. Sedangkan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pemakai sistem EDI adalah faktor dimensi waktu dan tingkat kehandalan sistem. Anindita melakukan penelitian ini pada tahun 2003 dengan menyebarkan kuisioner pada perbankan yang terletak di daerah Jakarta. Skripsi ini mereplikasi dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Anindita Pranatya dkk. Sehingga dalam skripsi ini dilakukan untuk melakukan penelitian ulang pada perbankan di daerah Yogyakarta dan ingin memperbaiki kelemahan dari penelitian sebelumnya, karena dalam penelitian Anindita hanya terbatas pada variabel kualitas informasi, dimensi waktu, kehandalan system, dan tingkat pemahaman para pemakai sistem EDI. Sehingga judul dalam skripsi ini adalah “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pemakai Sistem EDI Pada Industri Perbankan Di Yogyakarta”.

## **1.2. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan hal tersebut diatas, dalam penggunaan sistem EDI pada perbankan menimbulkan permasalahan:

1. Apakah kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pemakai sistem EDI pada perbankan.
2. Apakah ketepatan dan kelengkapan berdasarkan dimensi waktu dari informasi akan mempengaruhi kepuasan pemakai sistem EDI pada perbankan.
3. Apakah kebutuhan akan kehandalan sistem mempengaruhi kepuasan para pemakai sistem EDI pada perbankan.
4. Apakah pemahaman para pemakai sistem EDI mempengaruhi kepuasan pemakai sistem EDI pada perbankan.
5. Apakah dukungan manajemen mempengaruhi kepuasan pemakai sistem EDI pada perbankan.

## **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. untuk mengetahui kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pemakai sistem EDI pada perbankan.
2. untuk mengetahui ketepatan dan kelengkapan berdasarkan dimensi waktu dari informasi mempengaruhi kepuasan pemakai sistem EDI pada perbankan.

3. untuk mengetahui kebutuhan akan kehandalan sistem mempengaruhi kepuasan para pemakai sistem EDI pada perbankan.
4. untuk mengetahui pemahaman para pemakai sistem EDI mempengaruhi kepuasan pemakai sistem EDI pada perbankan.
5. untuk mengetahui dukungan manajemen mempengaruhi kepuasan pemakai sistem EDI pada perbankan.

#### **1.4. Manfaat Penelitian:**

1. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pihak perbankan untuk meningkatkan pelayanan yang prima dan menciptakan produk-produk pelayanan perbankan baru yang dapat memuaskan pelanggan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman untuk penelitian dalam bidang sistem informasi di masa yang akan datang dan dapat memberikan kontribusi terhadap ilmu pengetahuan mengenai sistem EDI serta bidang ilmu yang terkait.

### 1.5. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- BAB I : yaitu Pendahuluan, berisi latar belakang masalah, pokok permasalahan, tujuan dan manfaat penelitian.
- BAB II : yaitu Kajian Pustaka, tentang konsep Teknologi Informasi, Pengertian dan manfaat EDI, Sistem EDI pada perbankan, Konsep Kepuasan Pemakai dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, Tinjauan Penelitian Terdahulu, formulasi hipotesa.
- BAB III : yaitu mengenai Metodologi Penelitian yang meliputi populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, analisis data serta pengujian hipotesa.
- BAB IV : yaitu tentang Analisis Hasil Penelitian yang menjelaskan tentang pengujian hipotesis yang dilakukan.
- BAB V : yaitu Penutup, berisi kesimpulan mengenai hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan saran.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Teoritis**

##### **2.1.1 Definisi Teknologi Informasi (TI)**

Informasi merupakan suatu hal yang sangat penting bagi manajemen didalam pengambilan keputusan. Kegunaan informasi adalah untuk mengurangi ketidakpastian didalam pengambilan keputusan tentang suatu keadaan. Kualitas informasi ditentukan oleh tiga hal, yaitu akurat, tepat waktu, dan relevan. Akurat berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Selain itu, akurat juga berarti informasi datang pada waktunya, tidak terlambat. Relevan berarti informasi tersebut mempunyai manfaat bagi pemiliknya. Bentuk teknologi informasi yang diimplementasikan dalam perusahaan adalah Electronik Data Interchange (EDI)

##### **2.1.2 Pengertian dan Manfaat System EDI**

Menurut James A. Obrien, Electronik Data Interchange (EDI) merupakan pertukaran informasi bisnis yang terkomputerisasi dan dapat diproses di dalam perusahaan. EDI merupakan hubungan langsung antar komputer digunakan untuk transaksi informasi yang dilakukan dalam bentuk dokumen bisnis seperti, faktur dan pemesanan pembelian dalam format yang standar.

Manfaat yang diberikan EDI umumnya merupakan suatu fasilitas untuk mempermudah dan mempercepat transaksi-transaksi informasi yang akurat. EDI menyediakan peralatan komunikasi yang dapat melakukan pertukaran pesan tanpa kertas, melainkan menggunakan telekomunikasi yang terkomputerisasi.

Manfaat EDI tidak hanya dirasakan bagi perusahaan-perusahaan saja, tetapi penerapan EDI dalam sistem perbankan juga mempermudah kegiatan dan operasi perbankan. EDI membantu untuk transaksi-transaksi perbankan yang melibatkan dua atau lebih bank yang berbeda.

### **2.1.3 Sistem EDI Pada Perbankan**

Salah satu contoh penerapan sistem EDI pada perbankan adalah transaksi kartu kredit. Menurut Lapoliwa, kartu kredit adalah merupakan salah satu jenis jasa bank, berupa fasilitas kredit yang diberikan oleh bank penerbit kartu kredit kepada pemegangnya yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran pada tempat-tempat yang telah terdaftar untuk menerima kartu kredit yang bersangkutan dan dapat pula digunakan untuk menarik uang tunai dalam batas-batas tertentu di bank penerbit dan cabang-cabangnya.

Dalam mekanisme kartu kredit dengan sistem EDI, Card Authorization Unit menerima permintaan authorisasi secara on-line. Hal ini dijelaskan lebih lanjut sebagai berikut (Anindita, 2003):

1. melalui mesin kartu kredit (EDC) yang ada di Merchant (penjual), maka akan secara langsung diverifikasi limit kredit, limit transaksi, dan nama penjual yang telah disetujui sebelumnya.
2. hasil verifikasi akan langsung tampil di EDC
3. langkah berikut setelah proses transaksi kartu kredit adalah proses pembayaran oleh Merchant.

#### **2.1.4 Kepuasan Pemakai**

Kepuasan pemakai merupakan ungkapan rasa menyenangkan atau tidak menyenangkan yang timbul dalam diri pemakai. Kepuasan pemakai mengungkapkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dari sistem, yang dimana pemakai turut berpartisipasi dalam pengembangannya.

Jika Sistem Informasi dipandang sebagai organisasi jasa, maka kepuasan pemakai merupakan hal yang penting untuk mengukur keberhasilan Sistem Informasi tersebut. Pengukuran seperti ini merupakan cara terbaik bagi para manajer untuk mengkomunikasikan tugasnya atas sistem informasi pada senior atau eksekutif Sistem Informasi. Kepuasan Pemakai nantinya digunakan oleh eksekutif senior sebagai salah satu proses untuk evaluasi kinerja karyawan, karena Kepuasan Pemakai berpengaruh terhadap kualitas kerja karyawan. Para pemakai sistem yang tidak puas terhadap sistem tersebut akan menghasilkan kondisi kerja yang

tidak menyenangkan, sedangkan jika para pemakai sistem merasa puas dengan kinerja sistem tersebut maka kualitas kerja karyawan juga akan meningkat sehingga kinerja karyawan baik.

#### **2.1.5 Faktor Yang mempengaruhi Kepuasan Pemakai**

Menurut Phelps dan Mok (1999) dalam Prasetyo (2004) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemakai di bagi menjadi dua, yaitu:

1. Faktor komitmen berkaitan dengan apakah sistem yang ada benar-benar diinginkan oleh manajemen dan pengguna. Faktor komitmen terdiri dari: dukungan manajemen, dan kegunaan yang dirasakan, termasuk juga pemahaman pemakai terhadap sistem tersebut.
2. Faktor Ergonomi berkaitan dengan apakah sistem yang ada membantu pemakai dalam melaksanakan tugasnya. Ergonomi merupakan suatu pengaruh fisik dan perilaku dari objek-objek seperti komputer dan peralatan kantor terhadap pemakai. Dalam faktor ergonomi terdiri dari kemudahan dalam kegunaan, kehandalan dan ketelitian dalam informasi.



### **Dukungan Manajemen**

Manajemen memegang peran penting dalam organisasi. Mereka menjadi pemimpin dalam melakukan perubahan sistem. Sebagai pemimpin diharapkan dukungan manajemen berpengaruh terhadap sikap dan perilaku karyawan dan secara langsung mempengaruhi pengguna sistem EDI pada perbankan. Menurut Cerullo (1980) dalam Elfreda (2003) menjelaskan bahwa dukungan manajemen puncak meliputi penyusunan sasaran atau penilaian tujuan, mengevaluasi usulan proyek pengembangan sistem informasi, mendefinisikan informasi dan pemrosesan yang dibutuhkan, melakukan review program dan rencana pengembangan sistem informasi. Manajemen puncak memiliki kekuatan dan pengaruh untuk mensosialisasikan pengembangan sistem informasi yang memungkinkan pemakai untuk berpartisipasi dalam pengembangan sistem dan ini akan berpengaruh pada kepuasan pemakai.

### **Pemahaman Pemakai (Kualitas Pemakai)**

Faktor ini jarang dipertimbangkan sebagai faktor penentu keberhasilan atau kegagalan pengembangan sistem informasi. Banyak pihak melihat kegagalan pengembangan sistem disebabkan dari luar faktor kualitas pemakai. Bagaimanapun canggihnya sistem informasi, jika kualitas pemakai tidak sesuai dengan kualitas yang dibutuhkan untuk menjalankan sistem informasi, maka keberhasilan pengembangan sistem sulit dicapai. Pemahaman pemakai tentang sistem informasi akan

menentukan keberhasilan suatu sistem informasi sebaliknya ketidaktahuan atau kecemasan pemakai terhadap sistem yang baru dapat menyebabkan kegagalan pengembangan sistem informasi. Sunarti (1998) mengemukakan bahwa peningkatan pemahaman pemakai tentang sistem akan berpengaruh terhadap keberhasilan sistem informasi yang dikembangkan.

### **Tingkat Keandalan Sistem**

Sistem yang handal adalah sistem yang tepat guna, memenuhi standar yang telah ditetapkan dan senantiasa mengikuti perkembangan zaman serta kemajuan teknologi. Keandalan sistem ini dilihat apakah informasi yang dihasilkan sistem tersebut telah lengkap sesuai yang diharapkan atau diinginkan. Pemakai sistem akan merasa puas jika mereka tahu bahwa sistem yang mereka gunakan tersebut adalah sistem yang handal dimana informasi yang dihasilkan tepat guna sesuai dengan yang diharapkan.

### **Kualitas Informasi dan Dimensi Waktu**

Kualitas Informasi yang dimaksudkan dalam hal ini adalah suatu informasi yang relevan, terpercaya, dan akurat. Akurat berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Selain itu, akurat juga berarti informasi datang pada waktunya, tidak terlambat. Relevan berarti informasi tersebut mempunyai manfaat bagi pemiliknya.

## 2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang pengungkapan variabel-variabel yang mendorong kepuasan para pemakai sistem masih relatif sedikit. Penelitian tersebut antara lain dilakukan oleh Grahita Chandrari dan Indriantoro (1997), Dwi Haryono (1998), Ika Susana Taniel (1999), Anindita Pranatya (2003), Alfreda Aplonia Lau (2003), Anik Irawati dan Lilis Endang Wijayanti (2005). Atmojo Heri Prasetyo (2004)

Grahita Chandrari (1997), melakukan penelitian tentang kepuasan pemakai dalam sistem yang berbasis komputer yang dihubungkan dengan partisipasi. Data diperoleh dari 135 kuesioner yang disebar dan dalam menganalisa datanya diuji dengan uji statistik meliputi statistik deskriptif, regresi linier, MRA(*moderate regression analysis*), dan uji Chow. Hasil yang diperoleh membuktikan bahwa dalam pengembangan sistem berbasis komputer, hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai adalah signifikan.

Dwi Haryono (1998), melakukan penelitian tentang pengukuran tingkat kepuasan dengan *Servqual Instrument*, yaitu model yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang berupa skala multi-item yang terdiri atas lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Ika Susana Taniel (1999), melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemakai *Accounting Softwar*. Kuesioner disebar pada perusahaan di Jakarta dan hasil yang diperoleh

adalah hanya unsur kompatibilitas, dan unsur fleksibilitas yang mempengaruhi tingkat kepuasan pemakai. Tingkat kehandalan sistem, kemampuan laporan, harga, dan fasilitas program tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pemakai sistem.

Anindita Pranatya (2003) melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pemakai sistem EDI pada perbankan. Anindita menyebarkan 124 kuesioner kepada perbankan di daerah Jakarta, dan hasil yang diperoleh adalah tidak terdapat hubungan antara kualitas informasi dan tingkat pemahaman pemakai terhadap sistem dengan tingkat kepuasan pemakai sistem. Hanya faktor dimensi waktu dan kehandalan sistem yang mempengaruhi tingkat kepuasan pemakai.

Menurut Sim et al (1998) dalam Anindita (2003) tidak mencantumkan dimensi waktu sebagai faktor yang mendukung keberhasilan suatu pusat informasi. Faktor dimensi waktu tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pemakai sistem.

Selain itu, Atmojo H Prasetyo (2004) juga melakukan penelitian yang serupa melihat faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pemakai dalam implementasi intranet pada perbankan. Sampel yang digunakan sebanyak 90 yang disebarkan kepada karyawan bank BRI yang menggunakan intranet. Dengan menggunakan uji t dan uji f, penelitian ini menyimpulkan bahwa faktor dukungan manajemen, tingkat kehandalan sistem, dan kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pemakai sistem.

Elfreda Aplonia Lau (2003) melakukan penelitian tentang pengaruh partisipasi pemakai terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi. Kuesioner yang digunakan untuk diteliti sebanyak 100 buah yang disebarakan pada 120 perusahaan di wilayah NTT. Hasil yang diperoleh adalah partisipasi pemakai, dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai-pengembang, pemahaman pemakai sistem mempengaruhi kepuasan pemakai sistem.

Anik Irawati dan Lilis Endang Wijayanti (2005) menguji pengaruh motivasi pemakai terhadap kinerja sistem informasi. Pengaruh motivasi dalam hal ini adalah keterlibatan pemakai sistem dan kepuasan pemakai terhadap sistem yang diterapkan. Penelitian dilakukan pada lembaga pendidikan tinggi di daerah Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan keterlibatan pemakai dan kepuasan pemakai mempengaruhi kinerja sistem.

Skripsi ini mereplikasi dari penelitian yang dilakukan oleh Anindita, menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem EDI pada perbankan dan dalam perolehan datanya menggunakan kuesioner Phelps dan Mok yang diadopsi dari penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo.

## **2.3 Formulasi Hipotesa**

### **2.3.1 Pengertian dan pengaruh kualitas informasi dan dimensi waktu terhadap kepuasan pemakai system EDI pada perbankan.**

Dalam pengolahan data pada suatu sistem dalam perusahaan, diperlukan informasi dengan kualitas yang baik. Informasi yang dibutuhkan harus relevan, terpercaya, dan akurat. Dimensi waktu turut mengambil andil dalam kualitas informasi yang akan diolah dalam suatu sistem.

Dapat dikatakan bahwa umur informasi merupakan faktor penentu atas penggunaannya.

Rumusan hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah :

H1 : kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pemakai sistem EDI pada perbankan.

H2 : ketepatan dan kelengkapan berdasarkan dimensi waktu dari informasi akan mempengaruhi kepuasan pemakai sistem EDI pada perbankan.

### **2.3.2 Pengertian dan pengaruh kehandalan sistem dan pemahaman pemakai sistem EDI terhadap tingkat kepuasan para pemakai sistem EDI pada perbankan**

Sistem yang handal adalah sistem yang tepat guna, memenuhi standar yang telah ditetapkan dan senantiasa mengikuti perkembangan zaman serta kemajuan teknologi. Penekanan pada hal-hal di luar sistem

itu sendiri juga penting, dalam hal ini kepada pemakai sistem tersebut. Para pemakai harus memiliki tingkat pemahaman yang baik terhadap sistem yang mereka pakai. Hal ini akan membantu dan menunjang kegiatan mereka.

Rumusan hipotesis tentang pengaruh kehandalan sistem dan pemahaman para pemakai yang akan diuji dalam penelitian ini adalah :

H3 : kebutuhan akan kehandalan sistem mempengaruhi kepuasan para pemakai sistem EDI dalam perbankan.

H4 : pemahaman para pemakai sistem EDI akan mempengaruhi kepuasan pemakai sistem EDI pada perbankan.

### **2.3.3 Pengertian dan pengaruh dukungan manajemen terhadap tingkat kepuasan para pemakai sistem EDI pada perbankan**

Manajemen memegang peran penting dalam organisasi. Mereka menjadi pemimpin dalam melakukan perubahan sistem. Sebagai pemimpin diharapkan dukungan manajemen berpengaruh terhadap sikap dan perilaku karyawan dan secara langsung mempengaruhi pengguna sistem EDI pada perbankan.

Rumusan hipotesis tentang pengaruh dukungan manajemen yang akan diuji dalam penelitian ini adalah :

H5 : dukungan manajemen akan mempengaruhi kepuasan pemakai sistem EDI pada perbankan.

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### 3.1 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan elemen yang menjadi objek penelitian yang memiliki karakteristik yang sama. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah perbankan yang berada di daerah Yogyakarta yang menggunakan sistem EDI. Sistem EDI yang diterapkan adalah yang berhubungan dengan pembukuan di ATM, kliring, dan transfer secara elektronik atau on-line.

Sampel dari penelitian ini adalah karyawan tetap dengan jabatan manajerial dan karyawan operasional Bank yang menggunakan sistem EDI. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sampel dipilih dengan ketentuan :

1. karyawan bank yang setingkat manajer yang menggunakan sistem EDI
2. karyawan operasional Bank yang melakukan pembukuan, kliring, dan transfer secara elektronik atau on-line.

Kuesioner disebarkan ke Bank-Bank besar yang ada di daerah Yogyakarta yang telah menggunakan ATM, tetapi yang bersedia untuk diteliti hanya lima bank yakni Bank Bukopin, Bank lippo, Bank Danamon, Bank BNI, Bank BRI. Kuesioner disebarkan pada karyawan



yang ada dilima bank tersebut dengan kriteria karyawan setingkat manajer dan karyawan yang bertugas melakukan pembukuan, kliring dan transfer secara elektronik. Kuesioner yang disebarakan sebanyak 110 exemplar, sedangkan yang valid untuk diolah sebesar 96 buah. Jumlah inilah yang merupakan sample dari penelitian ini.

### **3.2 Variabel dan Pengukuran Variabel**

#### **3.2.1 Variabel Dependen (Variabel terikat)**

Variabel Dependen dalam penelitian yakni Kepuasan pemakai. Kepuasan pemakai sistem EDI yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel yang menggambarkan suatu kepuasan seseorang dalam menggunakan sistem EDI. Pengukuran atas tingkat kepuasan dapat ditentukan dari jawaban kuesioner yang diberi skor atas jawaban tersebut. Kuisisioner dapat dilihat dalam lampiran 1.

#### **3.2.2 Variabel Independent (Variabel Bebas)**

Variabel Independen dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas informasi

Kualitas informasi yang dimasukkan dalam penelitian ini adalah informasi yang relevan, akurasi, lengkap dan rangkuman yang berpengaruh terhadap kepuasan pemakai sistem EDI pada perbankan. Untuk pengukuran pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pemakai system EDI, responden diminta menjawab

pertanyaan dengan menggunakan skala empat poin. Kuisisioner dapat dilihat dalam lampiran 1.

## 2. Dimensi waktu

Dimensi waktu yang dimaksudkan adalah kemampuan sistem EDI dalam menyediakan informasi sesuai waktu kebutuhan para pemakainya. Pengukuran variabel ini dapat ditentukan dengan jawaban dari kuisisioner yang diberi skor. Kuisisioner dapat dilihat dalam lampiran 1.

## 3. Keandalan system

Keandalan sistem yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sistem EDI yang handal dalam memperlancar proses kegiatan pemakainya. Pengukuran variabel ini dapat ditentukan dengan jawaban dari kuisisioner yang diberi skor. Kuisisioner dapat dilihat dalam lampiran 1.

## 4. Pemahaman pemakai

Pemahaman pemakai sistem EDI yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pemahaman pengguna akhir pada sistem EDI di perbankan. Pengukuran pengaruh pemahaman pemakai tentang sistem EDI terhadap kepuasan pemakai juga menggunakan jawaban dari kuisisioner yang diberi skor. Kuisisioner dapat dilihat dalam lampiran 1.

## 5. Dukungan Manajemen

Dukungan Manajemen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah dimana manajemen sebagai pemimpin memberikan dukungan sehingga berpengaruh terhadap sikap dan perilaku karyawan dan secara langsung mempengaruhi pengguna system. Pengukuran variabel ini dapat ditentukan dengan jawaban dari kuesioner yang diberi skor. Kuisisioner dapat dilihat dalam lampiran 1.

### 3.3 Metode Analisa Data

#### 3.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian Validitas dan realibilitas adalah proses menguji butir-butir pertanyaan yang ada dalam sebuah kuisisioner, apabila isi dari butir pertanyaan tersebut sudah valid atau reliabel. Uji ini bermanfaat untuk mendeteksi kelemahan-kelemahan di dalam instrument penelitian. Selanjutnya butir-butir yang telah diuji dan dinyatakan valid dan reliabel disertakan dalam proses penelitian. Untuk kepentingan uji validitas dan reliabelitas ini menggunakan program SPSS 13.0

Uji Validitas adalah prosedur pengujian untuk melihat apakah alat ukur yang berupa kuisisioner yang dipakai dapat mengukur dengan cermat atau tidak, dengan kata lain sejauh mana alat ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji Validitas digunakan untuk memilih item-item pertanyaan yang relevan untuk dianalisis.

Alat analisis yang digunakan untuk mengukur validitas adalah korelasi product moment, dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x) \cdot (\sum y)}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \cdot \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Dimana:

$r$  = koefisien korelasi antara  $x$  dan  $y$

$x$  = jumlah skor total individu

$y$  = jumlah skor total individu

$n$  = banyaknya responden yang diuji

Validitas diuji dengan menggunakan besarnya korelasi antara variabel. Koefisien korelasi dinyatakan dengan  $r$ . Signifikansi nilai  $r$  kemudian diuji kemudian untuk meyakinkan bahwa  $r$  sampel dan  $r$  populasi tidak berbeda. Menurut Azwar dalam Prasetyo (2004), koefisien minimal dari uji validitas yang dapat diterima untuk suatu pertanyaan adalah 0,30. Sebaliknya apabila jumlah item yang lolos ternyata masih tidak mencukupi jumlah yang diinginkan, kita dapat mempertimbangkan untuk menurunkan sedikit batas criteria 0,30 -menjadi 0,25 misalnya- sehingga jumlah item yang diinginkan tercapai.

Uji reliabilitas adalah suatu cara untuk melihat apakah alat ukur yang berupa kuesioner yang digunakan konsisten atau tidak. Reliabilitas diukur dengan menghitung koefisien alfa ( $\alpha$ ) dan diuji dengan menggunakan Cronbach Alpha. Dalam uji reliabilitas tidak terdapat suatu

angka mutlak yang harus dipenuhi agar supaya alat ukur dapat dikatakan handal. Biasanya koefisien reliabilitas yang besarnya sekitar 0,90 barulah dianggap memuaskan. Sedangkan reliabilitas kurang dari alpha 0,6 dikatakan buruk. Range 0,7 dikatakan dapat diterima, dan lebih dari 0,8 dikatakan baik.

### 3.3.2 Analisis Kuantitatif

Analisis data kuantitatif disini tujuan utamanya adalah untuk melakukan pengujian terhadap hipotesa penelitian. Model regresi untuk pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah model regresi linier berganda.

Model regresi linier berganda:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Dimana :

Y = Tingkat kepuasan pemakai sistem EDI pada perbankan.

X1 = Kualitas Informasi

X2 = Dimensi Waktu

X3 = Keandalan Sistem

X4 = Pemahaman Pemakai Sistem EDI

X5 = Dukungan Manajemen

### 3.3.2.1 Uji Asumsi Klasik

Pengujian Asumsi Klasik ini bertujuan untuk menjamin bahwa model yang diperoleh benar-benar telah memenuhi asumsi-asumsi yang mendasari analisis regresi, yaitu tidak terjadi autokorelasi, tidak terjadi multikolenieritas, dan tidak terjadi homoskedastisitas.

#### a) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas yaitu untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari kesalahan atau residual melalui satu pengamatan ke pengamatan lain. Salah satu cara untuk mengujinya adalah dengan metode grafik, yaitu dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot dan dasar pengambilan keputusannya adalah jika tidak ada pola tertentu yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

#### b) Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas merupakan fenomena adanya korelasi yang sempurna antara satu variabel bebas dengan variabel bebas yang lain. Beberapa konsekuensi praktis yang timbul akibat adanya multikolinearitas ini adalah kesalahan standar penaksiran semakin besar, dan probabilitas untuk menerima hipotesis yang salah menjadi besar.

Pengujian terhadap Multikolinearitas dilakukan dengan menggunakan metode VIF (Variance Inflation Factor). Kriteria yang digunakan dalam pengujian metode VIF ini adalah sebagai berikut: jika  $VIF > 5$  terjadi multikolinearitas antara regresor (variabel bebas) dengan regresor yang lain.

c) Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi dilakukan dengan menggunakan uji Durbin Watson (DW). Sedangkan perhitungan statistiknya dengan komputerisasi melalui bantuan SPSS

### 3.3.2.2 Uji Hipotesis

Selanjutnya dengan menggunakan hasil analisis regresi maka pengujian hipotesis dapat dilakukan.

1. Kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pemakai sistem EDI pada perbankan

$H_0$ : Kualitas informasi tidak mempengaruhi kepuasan pemakai sistem EDI pada perbankan.

$H_a$ : Kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pemakai sistem EDI pada perbankan.

Pengujian terhadap hipotesis 1 dilakukan dengan menggunakan uji t. Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh secara individu dari suatu variable bebas terhadap variable terikat, dengan uji t memiliki kriteria untuk menolak atau menerima  $H_0$  adalah:  $t$  signifikansi  $< 5\%$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

2. Ketepatan dan kelengkapan berdasarkan dimensi waktu dari informasi mempengaruhi kepuasan pemakai sistem EDI pada perbankan.

$H_{02}$ : Ketepatan dan kelengkapan berdasarkan dimensi waktu dari informasi tidak mempengaruhi kepuasan pemakai sistem EDI pada perbankan.

$H_{a2}$ : Ketepatan dan kelengkapan berdasarkan dimensi waktu dari informasi mempengaruhi kepuasan pemakai sistem EDI pada perbankan.

Pengujian terhadap hipotesis 2 dilakukan dengan menggunakan uji t. Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh secara individu dari suatu variable bebas terhadap variable terikat, dengan uji t memiliki kriteria untuk menolak atau menerima  $H_0$  adalah:  $t$  signifikansi  $< 5\%$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

3. Kebutuhan akan kehandalan sistem mempengaruhi kepuasan para pemakai sistem EDI dalam perbankan.

$H_{03}$ : Kebutuhan akan kehandalan sistem tidak mempengaruhi kepuasan para pemakai sistem EDI dalam perbankan.



Ha3: Kebutuhan akan kehandalan sistem mempengaruhi kepuasan para pemakai sistem EDI dalam perbankan.

Pengujian terhadap hipotesis 3 dilakukan dengan menggunakan uji t. Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh secara individu dari suatu variable bebas terhadap variable terikat, dengan uji t memiliki kriteria untuk menolak atau menerima Ho adalah:  $t$  signifikansi  $< 5\%$  maka Ho ditolak dan Ha diterima.

4. Pemahaman para pemakai sistem EDI mempengaruhi kepuasan pemakai sistem EDI pada perbankan.

Ho4: Pemahaman para pemakai sistem EDI tidak mempengaruhi kepuasan pemakai sistem EDI pada perbankan.

Ha4: Pemahaman para pemakai sistem EDI mempengaruhi kepuasan pemakai sistem EDI pada perbankan.

Pengujian terhadap hipotesis 4 dilakukan dengan menggunakan uji t. Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh secara individu dari suatu variable bebas terhadap variable terikat, dengan uji t memiliki kriteria untuk menolak atau menerima Ho adalah:  $t$  signifikansi  $< 5\%$  maka Ho ditolak dan Ha diterima.

5. Dukungan manajemen mempengaruhi kepuasan pemakai sistem EDI pada perbankan.

Ho5: Dukungan manajemen tidak mempengaruhi kepuasan pemakai sistem EDI pada perbankan.

Ha5: Dukungan manajemen mempengaruhi kepuasan pemakai sistem EDI pada perbankan.

Pengujian terhadap hipotesis 5 dilakukan dengan menggunakan uji t. Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh secara individu dari suatu variable bebas terhadap variable terikat, dengan uji t memiliki kriteria untuk menolak atau menerima Ho adalah:  $t$  signifikansi  $< 5\%$  maka Ho ditolak dan Ha diterima.

## BAB IV

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Data yang diperoleh dari jawaban 96 responden dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

#### 4.1.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

TABEL 1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
Pria	49	51 %
Wanita	47	49 %
Jumlah	96	100 %

Ditinjau dari jenis kelaminnya dari 96 responden yang diteliti, 49 orang diantaranya adalah responden pria dan 47 orang adalah wanita.

#### 4.1.2 Klasifikasi Responden berdasarkan usia.

Usia termuda dari responden adalah 24 tahun dan tertua berusia 51 tahun, dengan perbandingan dibawah 30 tahun berjumlah 75 orang, antara 30-40 tahun berjumlah 12 orang, 40 tahun keatas sebanyak 9 orang.

TABEL 2. Klasifikasi Responden berdasarkan usia

Usia	Frekuensi	Prosentase
Di bawah 30 tahun	75	78 %
30-40 tahun	12	12 %
Di atas 40 tahun	9	6 %
Jumlah	96	100 %

#### 4.1.3 Klasifikasi responden berdasarkan Lama menduduki Jabatan

Ditinjau dari lama menduduki jabatan dari 96 responden yang diteliti 60 orang telah menduduki jabatan selama kurang dari 3 tahun, 28 orang telah menduduki jabatan antara 3 sampai 5 tahun dan 8 orang telah menduduki jabatan lebih dari 5 tahun. Selengkapnya dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

TABEL 3. Klasifikasi Berdasarkan Lama Menduduki Jabatan

Lama Menduduki Jbtn	Frekuensi	Prosentase
Kurang dari 3 Tahun	60	62 %
3 – 5 Tahun	28	28 %
Lebih dari 5 Tahun	8	6 %
Jumlah	96	100 %

#### 4.1.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan

Responden yang berjumlah 96 orang yang diteliti 83 orang adalah mempunyai latar belakang pendidikan S1, sedangkan sisanya 13 orang responden mempunyai latar belakang pendidikan S2. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

TABEL 4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Prosentase
S1	83	86 %
S2	13	14 %
Jumlah	96	100 %

#### 4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil pengujian Validitas dan Reliabilitas ini akan menentukan layak tidaknya kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data. Penggunaan kuesioner atau daftar pertanyaan yang belum diuji validitas dan reliabilitas akan menghasilkan data yang meragukan untuk dipercaya.

##### 4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pemakai.

Besarnya koefisien korelasi (corrected item-total correlation ) (r) masing-masing butir pertanyaan dalam variabel Kepuasan Pemakai dan nilai koefisien reliabilitas yang diukur dengan Cronbach Alpha disajikan dalam tabel berikut.

TABEL 5. Reliability Statistik Kepuasan Pemakai

Pertanyaan	Corrected Item- Total Correlation (r)	Cronbach's Alpha	
		Cronbach's Alpha	N of Items
Butir 1	0.575	.818	5
Butir 2	0.655		
Butir 3	0.672		
Butir 4	0.499		
Butir 5	0.661		

( Sumber: Lampiran 3)

Dari data tersebut tidak terdapat satu butir pertanyaan dalam variabel Kepuasan Pemakai yang dibuang, karena nilai koefisien korelasi (r) lebih besar dari 0.30 dan dengan demikian seluruh butir dinyatakan valid. Hal ini sesuai dengan pernyataan Azwar, koefisien minimal dari uji validitas yang dapat diterima untuk 1 butir pertanyaan adalah 0.3. Sedangkan nilai koefisien reliabilitas yang diukur dengan Cronbach Alpha sebesar 0.818 yang mana nilai ini sudah bisa dikatakan baik atau reliabel. Hal ini sesuai dengan pernyataan Azwar, reliabilitas kurang dari alpha 0,6 dikatakan buruk. Range 0,7 dikatakan dapat diterima, dan lebih dari 0,8 dikatakan baik. Berdasarkan pengujian validitas dan reliabilitas ini maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir yang digunakan dalam kuesioner untuk mengukur variabel Kepuasan Pemakai secara statistik sudah valid dan reliabel atau layak digunakan dalam penelitian.

#### 4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Informasi.

Besarnya koefisien korelasi (corrected item-total correlation ) (r) masing-masing butir pertanyaan dalam variabel Kualitas Informasi dan nilai koefisien reliabilitas yang diukur dengan Cronbach Alpha disajikan dalam tabel berikut.

TABEL 6. Reliability Statistik Kualitas Informasi

Pertanyaan	Corrected Item- Total Correlation (r)	Cronbach's Alpha	N of Items
Butir 1	0.777	.845	3
Butir 2	0.702		
Butir 3	0.669		

( Sumber: Lampiran 3)

Dari data tersebut tidak terdapat satu butir pertanyaan dalam variabel Kualitas Informasi yang dibuang, karena nilai koefisien korelasi (r) lebih besar dari 0.30 dan dengan demikian seluruh butir dinyatakan valid. Hal ini sesuai dengan pernyataan Azwar, koefisien minimal dari uji validitas yang dapat diterima untuk 1 butir pertanyaan adalah 0.3. Sedangkan nilai koefisien reliabilitas yang diukur dengan Cronbach Alpha sebesar 0.845 yang mana nilai ini sudah bisa dikatakan baik atau reliabel. Hal ini sesuai dengan pernyataan Azwar, reliabilitas kurang dari alpha 0,6 dikatakan buruk. Range 0,7 dikatakan dapat diterima, dan lebih dari 0,8 dikatakan baik. Berdasarkan pengujian validitas dan reliabilitas ini maka

dapat disimpulkan bahwa butir-butir yang digunakan dalam kuesioner untuk mengukur variabel Kualitas Informasi secara statistik sudah valid dan reliabel atau layak digunakan dalam penelitian.

#### 4.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Dimensi Waktu.

Besarnya koefisien korelasi (corrected item-total correlation) ( $r$ ) masing-masing butir pertanyaan dalam variabel Dimensi Waktu dan nilai koefisien reliabilitas yang diukur dengan Cronbach Alpha disajikan dalam tabel berikut.

TABEL 7. Reliability Statistik Dimensi Waktu

Pertanyaan	Corrected Item- Total Correlation ( $r$ )	Cronbach's Alpha	
		Alpha	N of Items
Butir 1	0.725	.837	2
Butir 2	0.725		

( Sumber: Lampiran 3)

Dari data tersebut tidak terdapat satu butir pertanyaan dalam variabel Dimensi Waktu yang dibuang, karena nilai koefisien korelasi ( $r$ ) lebih besar dari 0.30 dan dengan demikian seluruh butir dinyatakan valid. Hal ini sesuai dengan pernyataan Azwar, koefisien minimal dari uji validitas yang dapat diterima untuk 1 butir pertanyaan adalah 0.3. Sedangkan nilai koefisien reliabilitas yang diukur dengan Cronbach Alpha sebesar 0.837 yang mana nilai ini sudah bisa dikatakan baik atau reliabel. Hal ini sesuai dengan pernyataan Azwar, reliabilitas kurang dari alpha 0,6 dikatakan



buruk. Range 0,7 dikatakan dapat diterima, dan lebih dari 0,8 dikatakan baik.

#### 4.2.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Kehandalan Sistem.

Besarnya koefisien korelasi (corrected item-total correlation ) (r) masing-masing butir pertanyaan dalam variabel Kehandalan Sistem dan nilai koefisien reliabilitas yang diukur dengan Cronbach Alpha disajikan dalam tabel berikut.

TABEL 8. Reliability Statistik Kehandalan Sistem

Pertanyaan	Corrected Item- Total Correlation (r)	Cronbach's Alpha	
		Alpha	N of Items
Butir 1	0.633	.854	5
Butir 2	0.519		
Butir 3	0.727		
Butir 4	0.729		
Butir 5	0.746		

( Sumber: Lampiran 3)

Dari data tersebut tidak terdapat satu butir pertanyaan dalam variabel Kehandalan Sistem yang dibuang, karena nilai koefisien korelasi (r) lebih besar dari 0.30 dan dengan demikian seluruh butir dinyatakan valid. Hal ini sesuai dengan pernyataan Azwar, koefisien minimal dari uji validitas yang dapat diterima untuk 1 butir pertanyaan adalah 0.3. Sedangkan nilai koefisien reliabilitas yang diukur dengan Cronbach Alpha sebesar 0.854 yang mana nilai ini sudah bisa dikatakan baik atau reliabel. Hal ini sesuai dengan pernyataan Azwar, reliabilitas kurang dari alpha 0,6

dikatakan buruk. Range 0,7 dikatakan dapat diterima, dan lebih dari 0,8 dikatakan baik. Berdasarkan pengujian validitas dan reliabilitas ini maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir yang digunakan dalam kuesioner untuk mengukur variabel Keandalan Sistem secara statistik sudah valid dan reliabel atau layak digunakan dalam penelitian.

#### 4.2.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Pemahaman Pemakai.

Besarnya koefisien korelasi (corrected item-total correlation ) (r) masing-masing butir pertanyaan dalam variabel Pemahaman Pemakai dan nilai koefisien reliabilitas yang diukur dengan Cronbach Alpha disajikan dalam tabel berikut.

TABEL 9. Reliability Statistik Pemahaman Pemakai

Pertanyaan	Corrected Item- Total Correlation (r)	Cronbach's Alpha	N of Items
Butir 1	0.708	.818	3
Butir 2	0.663		
Butir 3	0.649		

( Sumber: Lampiran 3)

Dari data tersebut tidak terdapat satu butir pertanyaan dalam variabel Pemahaman Pemakai yang dibuang, karena nilai koefisien korelasi (r) lebih besar dari 0.30 dan dengan demikian seluruh butir dinyatakan valid. Hal ini sesuai dengan pernyataan Azwar, koefisien

minimal dari uji validitas yang dapat diterima untuk 1 butir pertanyaan adalah 0.3. Sedangkan nilai koefisien reliabilitas yang diukur dengan Cronbach Alpha sebesar 0.818 yang mana nilai ini sudah bisa dikatakan baik atau reliabel. Hal ini sesuai dengan pernyataan Azwar, reliabilitas kurang dari alpha 0,6 dikatakan buruk. Range 0,7 dikatakan dapat diterima, dan lebih dari 0,8 dikatakan baik. Berdasarkan pengujian validitas dan reliabilitas ini maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir yang digunakan dalam kuesioner untuk mengukur variabel Pemahaman Pemakai secara statistik sudah valid dan reliabel atau layak digunakan dalam penelitian.

#### 4.2.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Dukungan Manajemen.

Besarnya koefisien korelasi (corrected item-total correlation ) (r) masing-masing butir pertanyaan dalam variabel Dukungan Manajemen dan nilai koefisien reliabilitas yang diukur dengan Cronbach Alpha disajikan dalam tabel berikut.

TABEL 10. Reliability Statistik Dukungan Manajemen

Pertanyaan	Corrected Item- Total Correlation (r)	Cronbach's Alpha	N of Items
		.783	5
Butir 1	0.503		
Butir 2	0.460		
Butir 3	0.562		
Butir 4	0.646		
Butir 5	0.646		

( Sumber: Lampiran 3)

Dari data tersebut tidak terdapat satu butir pertanyaan dalam variabel Kepuasan Pemakai yang dibuang, karena nilai koefisien korelasi ( $r$ ) lebih besar dari 0.30 dan dengan demikian seluruh butir dinyatakan valid. Hal ini sesuai dengan pernyataan Azwar, koefisien minimal dari uji validitas yang dapat diterima untuk 1 butir pertanyaan adalah 0.3. Sedangkan nilai koefisien reliabilitas yang diukur dengan Cronbach Alpha sebesar 0.783 yang mana nilai ini sudah bisa dikatakan baik atau reliabel. Hal ini sesuai dengan pernyataan Azwar, reliabilitas kurang dari alpha 0,6 dikatakan buruk. Range 0,7 dikatakan dapat diterima, dan lebih dari 0,8 dikatakan baik. Berdasarkan pengujian validitas dan reliabilitas ini maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir yang digunakan dalam kuesioner untuk mengukur variabel Dukungan Manajemen secara statistik sudah valid dan reliabel atau layak digunakan dalam penelitian.

#### **4.3 Uji Normalitas**

Uji normalitas dilakukan dengan melihat bentuk kurva Histogram, dimana Histogram menunjukkan kemiripan bentuk dengan kurva normal dan normal Q-Q plot menunjukkan garis lurus. Untuk setiap variabel jawaban kuesioner diolah dengan program SPSS dan menghasilkan bentuk kurva Histogram yang menunjukkan kemiripan bentuk dengan kurva normal. Hasil selengkapnya dapat dilihat dalam lampiran 4. Semua hasil pengujian menunjukkan bahwa distribusi adalah normal sehingga parameter seperti mean, standar deviasi dalam metode parametrik ( t test, ANOVA, Regresi ) dapat digunakan.

#### 4.4 Analisa Diskriptif

Analisa diskriptif ini merupakan analisis terhadap data responden dengan maksud untuk mengetahui perbedaan prosentase hasil masing-masing butir dari jawaban responden. Hasil selengkapnya mengenai analisa diskriptif ini dapat dilihat dalam uraian berikut ini.

##### 4.4.1 Analisa Diskriptif Variabel Kepuasan Pemakai ( Y )

Variabel Kepuasan Pemakai diukur dengan menggunakan 5 buah butir pertanyaan yang diberi skor 1 – 4, dimana skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju, skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju, skor 3 untuk jawaban Setuju dan skor 4 untuk jawaban Sangat Setuju.

Distribusi skor jawaban untuk variabel Kepuasan Pemakai dapat dilihat dalam Tabel 11.

TABEL 11. Distribusi Skor dan Rata-rata setiap pertanyaan Variabel Kepuasan Pemakai

Pertanyaan	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Rata-Rata	Kategori
1	2	5	46	43	3.35	Setuju
2	0	8	58	30	3.22	Setuju
3	2	7	64	23	3.12	Setuju
4	0	1	61	34	3.34	Setuju
5	2	2	66	26	3.20	Setuju

( Sumber: Lampiran 2)

Dari distribusi tersebut untuk variabel Kepuasan Pemakai ( Y ) maka variabel ini dapat dikategorikan ke dalam setuju. Dari kelima butir

pertanyaan, butir pertanyaan ke satu memiliki skor yang paling tinggi, kemudian disusul dengan butir pertanyaan ke empat. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sistem EDI yang diterapkan dalam perbankan di Yogyakarta memberikan dampak yang positif terhadap bank, diantaranya membantu karyawan untuk bekerja lebih efektif.

#### 4.4.2 Analisa Diskriptif Variabel Kualitas Informasi ( X1 )

Variabel Kualitas Informasi diukur dengan menggunakan 3 buah butir pertanyaan yang diberi skor 1 – 4, dimana skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju, skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju, skor 3 untuk jawaban Setuju dan skor 4 untuk jawaban Sangat Setuju.

Distribusi skor jawaban untuk variabel Kualitas Informasi dapat dilihat dalam Tabel 12.

TABEL 12. Distribusi Skor dan Rata-rata setiap pertanyaan Variabel Kualitas Informasi

Pertanyaan	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Rata-Rata	Kategori
1	2	10	59	25	3.11	Setuju
2	4	7	61	24	3.09	Setuju
3	1	5	62	28	3.21	Setuju

( Sumber: Lampiran 2)

Dari distribusi tersebut untuk variabel Kualitas Informasi ( X1 ) maka variabel ini dapat dikategorikan ke dalam setuju. Dari ketiga butir

pertanyaan, butir pertanyaan ke tiga memiliki skor yang paling tinggi, kemudian disusul dengan butir pertanyaan ke satu. Hal ini dapat disimpulkan bahwa informasi dari sistem EDI dapat dipercaya karena informasi tersebut memberikan manfaat dan akurat.

#### 4.4.3 Analisa Diskriptif Variabel Dimensi Waktu ( X2 )

Variabel Dimensi Waktu diukur dengan menggunakan 2 butir pertanyaan yang diberi skor 1 – 4, dimana skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju, skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju, skor 3 untuk jawaban Setuju dan skor 4 untuk jawaban Sangat Setuju.

Distribusi skor jawaban untuk variabel Dimensi Waktu dapat dilihat dalam Tabel 13.

TABEL 13. Distribusi Skor dan Rata-rata setiap pertanyaan Variabel Dimensi Waktu

Pertanyaan	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Rata-Rata	Kategori
1	1	7	34	26	3.17	Setuju
2	2	4	75	15	3.07	Setuju

( Sumber: Lampiran 2)

Dari distribusi tersebut untuk variabel Dimensi Waktu ( X2 ) maka variabel ini dapat dikategorikan ke dalam setuju. Dari kedua butir pertanyaan, butir pertanyaan ke dua memiliki skor yang paling tinggi, kemudian disusul dengan butir pertanyaan ke satu. Hal ini dapat

disimpulkan bahwa informasi yang dihasilkan sistem EDI sesuai dengan waktunya atau tepat waktu, informasi yang dihasilkan cepat disajikan.

#### 4.4.4 Analisa Diskriptif Variabel Kehandalan Sistem ( X3 )

Variabel Kehandalan Sistem diukur dengan menggunakan 5 buah butir pertanyaan yang diberi skor 1 – 4, dimana skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju, skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju, skor 3 untuk jawaban Setuju dan skor 4 untuk jawaban Sangat Setuju.

Distribusi skor jawaban untuk variabel Kehandalan Sistem dapat dilihat dalam Tabel 14.

TABEL 14. Distribusi Skor dan Rata-rata setiap pertanyaan Variabel Kehandalan Sistem

Pertanyaan	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Rata-Rata	Kategori
1	6	5	68	17	3.00	Setuju
2	1	6	66	23	3.15	Setuju
3	1	6	75	17	3.07	Setuju
4	1	6	60	29	3.20	Setuju
5	1	8	57	30	3.20	Setuju

( Sumber: Lampiran 2)



Dari distribusi tersebut untuk variabel Keandalan Sistem (X3) maka variabel ini dapat dikategorikan ke dalam setuju. Dari kelima butir pertanyaan, butir pertanyaan ke satu memiliki skor yang paling tinggi, kemudian disusul dengan butir pertanyaan ke empat. Hal ini dapat disimpulkan bahwa sistem EDI yang diterapkan dalam perbankan di Yogyakarta dapat dijamin keandalannya.

#### 4.4.5 Analisa Diskriptif Variabel Pemahaman Pemakai ( X4 )

Variabel Pemahaman Pemakai diukur dengan menggunakan 3 buah butir pertanyaan yang diberi skor 1 – 4, dimana skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju, skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju, skor 3 untuk jawaban Setuju dan skor 4 untuk jawaban Sangat Setuju.

Distribusi skor jawaban untuk variabel Pemahaman Pemakai dapat dilihat dalam Tabel 15.

TABEL 15. Distribusi Skor dan Rata-rata setiap pertanyaan Variabel Pemahaman Pemakai

Pertanyaan	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Rata-Rata	Kategori
1	3	10	65	18	3.01	Setuju
2	0	17	55	24	3.07	Setuju
3	6	10	63	17	2.94	Tidak Setuju

( Sumber: Lampiran 2)

Dari distribusi skor untuk variabel Pemahaman Pemakai (X4) maka variabel ini dapat dikategorikan ke dalam setuju, sedangkan jika dilihat dari rata-rata setiap pertanyaan variabel Pemahaman Pemakai, butir pertanyaan ke dua dan kesatu termasuk dalam kategori setuju. Butir pertanyaan ketiga memiliki rata-rata 2.94 yang termasuk dalam kategori tidak setuju. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pemahaman responden terhadap sistem EDI tidak terlalu membantu dalam melakukan aktivitas pekerjaannya walaupun responden paham atau tahu bagaimana cara penggunaan sistem EDI.

#### **4.4.6 Analisa Diskriptif Variabel Dukungan Manajemen ( X5 )**

Variabel Dukungan Manajemen diukur dengan menggunakan 5 buah butir pertanyaan yang diberi skor 1 – 4, dimana skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju, skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju, skor 3 untuk jawaban Setuju dan skor 4 untuk jawaban Sangat Setuju.

Distribusi skor jawaban untuk variabel Kualitas Informasi dapat dilihat dalam Tabel 16.

TABEL 16. Distribusi Skor dan Rata-rata setiap pertanyaan Variabel Dukungan Manajemen

Pertanyaan	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Rata-Rata	Kategori
1	6	6	65	19	3.01	Setuju
2	3	9	33	21	3.06	Setuju
3	2	4	69	21	3.13	Setuju
4	2	6	62	26	3.16	Setuju
5	1	9	59	27	3.16	Setuju

( Sumber: Lampiran 2)

Dari distribusi tersebut untuk variabel Dukungan Manajemen ( X5 ) maka variabel ini dapat dikategorikan ke dalam setuju. Dari ketiga butir pertanyaan, butir pertanyaan keempat dan kelima sama-sama memiliki skor yang paling tinggi, kemudian disusul dengan butir pertanyaan ketiga. Hal ini dapat disimpulkan bahwa manajemen selama ini telah memberikan dukungan yang cukup baik terhadap pengembangan sistem EDI hal ini ditunjukkan dengan adanya proses pelatihan tentang penerapan sistem EDI yang dilakukan oleh manajemen, selain itu juga manajemen mendukung proses peningkatan kualitas sistem seperti hardware dan software.

#### 4.5 Analisa Kuantitatif

Analisa kuantitatif terdiri dari analisis data yang dihitung dengan metode statistik dari data-data yang diperoleh selama penelitian. Perhitungan ini digunakan untuk pengujian terhadap hipotesis.

#### 4.5.1 Analisa Regresi

Model regresi berganda dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Dimana :

Y = Tingkat kepuasan pemakai sistem EDI pada perbankan.

X1 = Kualitas Informasi

X2 = Dimensi Waktu

X3 = Keandalan Sistem

X4 = Pemahaman Pemakai Sistem EDI

X5 = Dukungan Manajemen

Hasil regresi linier berganda tersebut yang dilakukan dengan bantuan program SPSS 13.0 disajikan dalam tabel berikut ini

TABEL 17. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda (Sumber Lampiran 5)

Variabel Bebas	Koefisien Regresi (bi)	Statistik t	Significant p
Konstanta	5.075	4.334	.000
K I (X1)	.540	5.022	.000
D W (X2)	.422	2.190	.031
K S (X3)	.327	3.356	.001
P P (X4)	-.084	-.880	.381
D M (X5)	-.055	-.633	.529

Korelasi Ganda, R = 0.782

Koefisien Determinasi R<sup>2</sup> = 0.590

Statistik F=28.331; p = 0.000

Berdasarkan hasil regresi tersebut khususnya koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas yang disajikan dalam tabel 17 dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a) Konstanta sebesar 5.075 menyatakan bahwa jika tidak ada Kualitas Informasi, Dimensi Waktu, Keandalan Sistem Pemahaman Pemakai, Dukungan Manajemen, maka Kepuasan Pemakai adalah sebesar 5.075 satuan
- b) Koefisien regresi X1 sebesar 0.540, menyatakan bahwa setiap peningkatan skor variabel Kualitas Informasi (X1) 1 satuan, maka skor variabel Kepuasan Pemakai (Y) akan meningkat sebesar 0.540 satuan.
- c) Koefisien regresi X2 sebesar 0.422, menyatakan bahwa setiap peningkatan skor variabel Dimensi Waktu (X2) 1 satuan, maka skor variabel Kepuasan Pemakai (Y) akan meningkat sebesar 0.422 satuan.
- d) Koefisien regresi X3 sebesar 0.327, menyatakan bahwa setiap peningkatan skor variabel Keandalan Sistem (X3) 1 satuan, maka skor variabel Kepuasan Pemakai (Y) akan meningkat sebesar 0.327 satuan.
- e) Koefisien regresi X4 sebesar 0.084, menyatakan bahwa setiap peningkatan skor variabel Pemahaman Pemakai (X4) 1 satuan, maka skor variabel Kepuasan Pemakai (Y) akan berkurang sebesar 0.084 satuan.

- f) Koefisien regresi X5 sebesar 0.055, menyatakan bahwa setiap peningkatan skor variabel Dukungan Manajemen (X5) 1 satuan, maka skor variabel Kepuasan Pemakai (Y) akan berkurang sebesar 0.055 satuan.

Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang mengukur kekuatan pengaruh variabel bebas (X1,X2,X3,X4,X5) secara simultan terhadap variabel tergantung (Y) dari hasil perhitungan diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0.590, artinya bahwa variabel tergantung Kepuasan Pemakai (Y) dapat dijelaskan oleh variabel bebas X1,X2,X3,X4,X5 secara simultan sebesar 59.0 % sedangkan sisanya sebesar 41.0 % dijelaskan variabel lain diluar model penelitian ini.

#### **4.5.1.1 Pengujian Asumsi Klasik**

Pengujian Asumsi Klasik ini bertujuan untuk menjamain bahwa model yang diperoleh benar-benar telah memenuhi asumsi-asumsi yang mendasari analisis regresi, yaitu tidak terjadi autokorelasi, tidak terjadi multikolenieritas, dan tidak terjadi heterokedastisitas.

##### **4.5.1.1.1 Pengujian Asumsi Heterokedastisitas.**

Uji Heterokedastisitas ini untuk mendeteksi adanya penyebaran atau Pancaran dari variabel-variabel. Uji ini menggunakan metode grafik untuk melihat pola dari variabel yang berupa sebaran data. Sebaran

yang membentuk pola bergelombang, menyempit, maupun melebar dikatakan terjadi heterokedastisitas. (Prasetyo, 2004)

Dari gambar yang diperoleh dari analisis regresi (Lampiran 5) terlihat bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi keterokedastisitas karena hasilnya tidak membentuk pola tertentu, serta titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y maka tidak terjadi heterokedastisitas.

#### 4.5.1.1.2 Pengujian Asumsi Multikolinearitas

Pengujian terhadap ada tidaknya gejala multikolinearitas antara variabel bebas dalam model dilakukan dengan metode VIF (Variance Inflation Factor). Adapun kriteria yang digunakan dalam pengujian metode VIF ini, menurut Santoso, 2002 adalah sebagai berikut: jika  $VIF > 5$  terjadi multikolinearitas.

Besarnya nilai VIF untuk masing-masing variabel bebas yang dihitung dengan program SPSS 13.0 adalah sebagai berikut.

TABEL 18. Nilai VIF Masing-Masing Variabel

Variabel Bebas	VIF
Kualitas Informasi (X1)	1.722
Dimensi Waktu (X2)	1.836
Kehandalan Sistem (X3)	2.537
Pemahaman Pemakai (X4)	1.273
Dukungan Manajemen (X5)	1.880

( Sumber: Lampiran 2)

Berdasarkan nilai VIF masing-masing variabel dalam tabel diatas, tampak bahwa dalam masing-masing variabel bebas tidak menunjukkan adanya gejala multikolinearitas dengan variabel bebas lainnya, karena nilai VIF kurang dari 5.

#### **4.5.1.1.3 Pengujian Asumsi Autokorelasi**

Penyimpangan model regresi klasik yang ketiga adalah adanya Autokorelasi dalam regresi., artinya adanya korelasi antara anggota sampel yang diurutkan berdasarkan waktu. Penyimpangan ini biasanya muncul pada observasi yang menggunakan data timeseries. (Gujarati, 1978 dalam Prasetyo 2004). Untuk mendeteksi adanya autokorelasi dalam suatu model regresi dilakukan melalui pengujian terhadap nilai uji Durbin-Watson. Nilai Durbin-Watson yang dihasilkan sebesar 1.795



## 4.5.2 Pengujian Hipotesis Penelitian

### 4.5.2.1 Pengujian Hipotesis kesatu

Hipotesis kesatu penelitian ini menduga bahwa Kualitas Informasi (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemakai (Y). Formulasi hipotesis tersebut adalah:

$H_0 = b_1 = 0$ , Kualitas Informasi (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemakai (Y)

$H_a = b_1 \neq 0$ , Kualitas Informasi (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemakai (Y)

Kriteria yang digunakan untuk menolak atau menerima  $H_0$  adalah:

$t$  signifikansi  $< 5\%$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Dari hasil analisis regresi besarnya  $t = 5.022$  dengan  $p = 0.000$ , karena nilai  $p = 0.000 < 0.05$  maka hipotesa null ditolak dan hipotesa alternatif diterima.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pada tingkat kepercayaan 95 %, Kualitas Informasi (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemakai (Y), yang mana hasil ini mendukung kebenaran hipotesis dalam penelitian ini.

#### 4.5.2.2 Pengujian Hipotesis kedua

Hipotesis kedua penelitian ini menduga bahwa Dimensi Waktu (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemakai (Y).

Formulasi hipotesis tersebut adalah:

$H_0 = b_1 = 0$ , Dimensi Waktu (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemakai (Y)

$H_a = b_1 \neq 0$ , Dimensi Waktu (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemakai (Y)

Kriteria yang digunakan untuk menolak atau menerima  $H_0$  adalah:

$t$  signifikansi  $< 5\%$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Dari hasil analisis regresi besarnya  $t = 2.190$  dengan  $p = .031$ , karena nilai  $p = 0.031 < 0.05$  maka hipotesa null ditolak dan hipotesa alternatif diterima.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pada tingkat kepercayaan 95 %, Dimensi Waktu (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemakai (Y), yang mana hasil ini mendukung kebenaran hipotesis dalam penelitian ini.

#### 4.5.2.3 Pengujian Hipotesis ketiga

Hipotesis ketiga penelitian ini menduga bahwa Keandalan Sistem (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemakai (Y).

Formulasi hipotesis tersebut adalah:

$H_0 = b_1 = 0$ , Keandalan Sistem (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemakai (Y)

$H_a = b_1 \neq 0$ , Keandalan Sistem (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemakai (Y)

Kriteria yang digunakan untuk menolak atau menerima  $H_0$  adalah:

$t$  signifikansi  $< 5\%$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Dari hasil analisis regresi besarnya  $t = 3.356$  dengan  $p = 0.001$ , karena nilai  $p = 0.001 < 0.05$  maka hipotesa null ditolak dan hipotesa alternatif diterima.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pada tingkat kepercayaan 95 %, Keandalan Sistem (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemakai (Y), yang mana hasil ini mendukung kebenaran hipotesis dalam penelitian ini.

#### 4.5.2.4. Pengujian Hipotesis keempat

Hipotesis keempat penelitian ini menduga bahwa Pemahaman Pemakai (X4) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemakai (Y). Formulasi hipotesis tersebut adalah:

$H_0 = b_1 = 0$ , Pemahaman Pemakai (X4) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemakai (Y)

$H_a = b_1 \neq 0$ , Pemahaman Pemakai (X4) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemakai (Y)

Kriteria yang digunakan untuk menolak atau menerima  $H_0$  adalah:

$t$  signifikansi  $< 5\%$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Dari hasil analisis regresi besarnya  $t = 0.880$  dengan  $p = 0.381$ , karena nilai  $p = 0.381 > 0.05$  maka hipotesa null diterima dan hipotesa alternatif ditolak.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pada tingkat kepercayaan 95 %, Pemahaman Pemakai (X4) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemakai (Y).

#### 4.5.2.5 Pengujian Hipotesis kelima

Hipotesis keempat penelitian ini menduga bahwa Dukungan Manajemen (X5) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemakai (Y). Formulasi hipotesis tersebut adalah:

$H_0 = b_1 = 0$ , Dukungan Manajemen (X5) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemakai (Y)

$H_a = b_1 \neq 0$ , Dukungan Manajemen (X5) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemakai (Y)

Kriteria yang digunakan untuk menolak atau menerima  $H_0$  adalah:  
 $t$  signifikansi  $< 5\%$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Dari hasil analisis regresi besarnya  $t = 0.633$  dengan  $p = 0.529$ , karena nilai  $p = 0.529 > 0.05$  maka hipotesa null diterima dan hipotesa alternatif ditolak.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pada tingkat kepercayaan 95 %, Dukungan Manajemen (X5) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemakai (Y).

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

##### **5.1.1 Simpulan Umum**

Dari hasil temuan dan pembahasan secara umum dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang telah disusun dan dapat dibuktikan benar adalah:

1. Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemakai Sistem.
2. Dimensi Waktu berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pemakai Sistem.
3. Keandalan Sistem berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemakai Sistem.

Adapun yang telah disusun, namun tidak terbukti benar (ditolak) adalah:

1. Pemahaman Pemakai berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemakai Sistem.
2. Dukungan Manajemen berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemakai Sistem.

##### **5.1.2 Simpulan Khusus**

1. Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemakai Sistem.

Hasil penelitian membuktikan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara kualitas informasi dengan kepuasan pemakai.

Sistem EDI menghasilkan informasi yang akurat, dapat dipercaya dan informasi tersebut memiliki manfaat bagi pemakainya yaitu karyawan bank, sehingga dapat membantu karyawan bank dalam melakukan pekerjaannya.

2. Dimensi Waktu berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pemakai Sistem.

Kepuasan pemakai Sistem EDI pada perbankan selain dilihat dari sistem EDI yang menghasilkan informasi secara tepat dan akurat, karyawan bank juga melihat bahwa sistem EDI menghasilkan informasi di waktu yang tepat. Maksudnya adalah informasi yang dihasilkan tepat waktu, pada saat itu juga, sehingga menimbulkan kepuasan kepada pemakai Sistem EDI tersebut.

3. Keandalan Sistem berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemakai Sistem.

Karyawan bank sebagai pemakai sistem merasa puas akan kinerja dari sistem EDI pada perbankan. Sistem EDI yang handal dalam menghasilkan informasi dapat membantu karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

4. Pemahaman Pemakai tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemakai Sistem.

Pemahaman karyawan bank tentang sistem EDI tidak mempengaruhi kepuasan karyawan tentang Sistem EDI tersebut. Karyawan bank cenderung merasa puas dengan sistem EDI jika dilihat dari

kemampuan kinerja sistem EDI dari pada pemahaman mereka akan sistem tersebut. Bahkan jika dilihat dari jawaban responden masih terdapat karyawan yang tidak paham dengan Sistem EDI bahwa pekerjaan mereka dilakukan dengan menggunakan sistem EDI. hal ini terjadi karena karyawan mengenal atau tahu pekerjaan yang dilakukan merupakan hasil dari pelatihan yang diberikan sebelum karyawan tersebut diterima bekerja.

5. Dukungan Manajemen tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemakai Sistem.

Manajemen telah memberikan dukungan yang cukup baik terhadap pengembangan sistem EDI. Hal ini ditunjukkan dengan adanya proses peningkatan kualitas seperti hardware dan software serta mendukung karyawan secara terus menerus untuk menggunakan sistem EDI dengan selalu memberikan tanggapan terhadap keluhan karyawan terhadap penggunaan sistem EDI. Manajemen juga memberikan pelatihan kepada karyawan tentang penggunaan sistem EDI, tetapi karyawan tidak melihat hal ini untuk dijadikan faktor yang mempengaruhi kepuasan karyawan pemakai sistem terhadap kinerja dari sistem EDI tersebut. Karyawan merasa puas dengan sistem EDI yang handal yang dapat menghasilkan informasi secara akurat, dapat dipercaya dan tepat waktu.

Hasil penelitian secara keseluruhan membuktikan bahwa sistem EDI yang digunakan pada perbankan dapat dikatakan baik, karyawan



pemakai sistem EDI merasa puas sehingga kinerja karyawan menjadi baik.

## 5.2 Keterbatasan

1. Dari segi sampel, peneliti hanya mengumpulkan 96 responden. Hal ini disebabkan karena masih rendah tingkat keinginan karyawan untuk pengisian kuesioner, selain itu juga adanya keterbatasan waktu dalam pengumpulan data.
2. Lokasi yang dijadikan objek penelitian hanya terbatas pada satu kota saja yaitu Yogyakarta. Keterbatasan ini disebabkan oleh minimnya waktu dan dana yang tersedia untuk menyelesaikan penelitian ini.
3. Variabel penelitian ini hanya terbatas pada variabel Kualitas Informasi, Dimensi Waktu, Keandalan Sistem, Pemahaman Pemakai, dan Dukungan Manajemen. Masih banyak terdapat variabel lain yang belum diteliti, yaitu pusat informasi, tingkat rata-rata penggunaan sistem dan masih banyak lagi.

## 5.3 Saran

1. Melihat adanya hubungan yang erat antara Kualitas Informasi, Dimensi Waktu, keandalan sistem dengan Kepuasan Pemakai, maka perbankan perlu meningkatkan lebih kualitas sistem EDI dan selalu berinovasi untuk menghasilkan sistem yang handal sesuai dengan

keperluan dan kemajuan teknologi agar memperoleh hasil kerja yang maksimal dari setiap karyawan yang bekerja menggunakan sistem.

2. Masih terdapat faktor lain yang berpengaruh pada Kepuasan Pemakai Sistem yang belum terjawab dalam penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat dilanjutkan oleh peneliti mendatang, pada variabel-variabel lain.

### Daftar Pustaka

- Atmojo Heri Prasetyo, *Analisis Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) Dalam Implementasi Intranet Pada PT BRI*, Tesis Program Pasca Sarjana UGM, Yogyakarta, 2004
- Anik Irawati Dan Lilis Endang Wijayanti, *Pengaruh Partisipasi Pemakai dan Keuasan Pemakai Terhadap Kinerja Sistem Informasi*, JMK Vol. 3 No 1, 2005
- Anindita Pranatya, dkk, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pemakai Sistem EDI Dan Tingkat Inovasi Pengembangan Produk Pelayanan Pada Perbankan Jakarta*, SNA VI, Surabaya, 2003
- Dwi Haryono Wiratno, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen Dengan Servqual Instrument*, Wahana, Vol 1, 1998
- Elfreda Aplonia Lau, *Pengaruh Partisipasi Pemakai terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi Dengan Lima Variabel Moderating*, SNA VI, Surabaya, 2003
- Endah Widowati, *Analisis Efektifitas Sistem Informasi (Studi Kasus: Efektifitas Corporate Customer Information System I PT Telekomunikasi Inonesia, Div. Reg III Jabar)*, Tesis Program Pasca Sarjana UGM, Yogyakarta, 2004
- Grahita Chandrarin, dan Nur Indriantoro, *Hubungan antara Partisipasi dan kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Berbasis Komputer, Suatu tinjauan Dua Faktor Kontinjensi*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia , Vol 12,2, Hal 15-35, 1997
- Ika Susana Taniel, dan, Hekinus Manao, *Analisis terhadap Faktor-Faktor yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pemakai Accounting Software*, SNA II IAI-KAPd, Malang, 1999
- Luli Hernawan, *User Satisfaction With Information Service Function*, Tesis Pasca Sarjana UGM , Yogyakarta, 2002
- McLeod, Raymon Jr, *Sistem Informasi Manajemen*, edisi 8, PT Indeks, Jakarta, 2004

- N Lapoliwa, *Akuntansi Perbankan*, jilid 1, Institut Bankir Indonesia, 1997
- Rakhman B, *Analisis Kesenjangan Faktor-Faktor End-User Support dan Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kepuasan End User pada System dan Teknologi Informasi MM UGM Yogyakarta*, Tesis Pasca Sarjana UGM, Yogyakarta, 2004
- Robert N Anthony dan Vijay Govindarajan, *Management Control System*, edisi 11, Salemba Empat, Jakarta, 2005
- Rosita E M, *Keterlibatan Pengguna, Kepuasan Pengguna dan Komitmen Manajemen Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Pada PT.(Persero) Pelabuhan Indonesia 1*, Tesis Program Pasca Sarjana UGM, Yogyakarta, 2002
- Sunarti Setianingsih, *Keberhasilan Pengembangan Sistem Informasi Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya*, Kajian Bisnis, No.13 Januari-April 1998
- Teguh Pudjo Muljono, *Aplikasi Akuntansi Manajemen Dalam Praktik Perbankan*, edisi 3, BPFE-Yogyakarta, 1999
- Wilkinson, J.W, *Accounting Information System*, New York: John Wiley & Sons, Inc, 1991

## LAMPIRAN 1

### Kuesioner

**Kepada YTH  
Bapak / Ibu / Saudara  
Di Tempat**

Dengan Hormat,

Dalam rangka pemenuhan tugas akhir di Fakultas Ekonomi, Jurusan Akuntansi, Universitas Islam Indonesia, kami melakukan penelitian ilmiah dengan judul: “*Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem EDI Pada Industri Perbankan Di Yogyakarta*”.

Hasil yang kami harapkan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti-bukti empiris mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem EDI pada Industri Perbankan.

Sehubungan dengan tujuan tersebut di atas, kami meminta bantuan Bapak/ Ibu/ Saudara selaku staf managerial sebagai pengguna Sistem EDI (Electronic Data Interchange) pada Perbankan untuk menjadi responden guna menjawab daftar pertanyaan penelitian kami Kami sangat berharap Bapak/Ibu/Saudara dapat mengisi keseluruhan kuisisioner ini dengan jujur dan sungguh-sungguh karena sangat penting artinya dalam analisa data nantinya. Dalam pengisian kuisisioner ini tidak ada jawaban salah atau benar. Bapak/Ibu/Saudara hanya diminta untuk mengungkapkan tingkat persetujuan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang disajikan. Dalam penelitian ini, sesuai dengan etika penelitian, identitas Bapak/Ibu/Saudara akan dijamin kerahasiaannya. Hasil penelitian ini tidak akan mempengaruhi penilaian pada kinerja Bapak/Ibu/Saudara sekalian.

Sebelumnya kami berharap Bapak/Ibu/Saudara untuk membaca petunjuk pengisian terlebih dahulu sebelum mengisi kuisisioner ini. Kami mohon maaf yang sebesar-besarnya telah mengganggu waktu dan kesibukan kerja Bapak/Ibu/Saudara sekalian. Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuisisioner ini.

Hormat kami,

Dra. Prapti Antarwiyati M.Si, Ak  
Dosen Pembimbing

Wahyu Triantoro  
Peneliti

## Kuisisioner Penelitian

Electronic Data Interchange (EDI) umumnya merupakan suatu fasilitas untuk mempermudah dan mempercepat transaksi-transaksi informasi yang akurat. EDI menyediakan peralatan komunikasi yang dapat melakukan pertukaran pesan tanpa kertas, melainkan menggunakan telekomunikasi yang terkomputerisasi.

Penerapan EDI dalam sistem perbankan dapat mempermudah kegiatan dan operasi perbankan. EDI membantu untuk transaksi-transaksi perbankan yang melibatkan dua atau lebih bank yang berbeda.

Kuisisioner ini diperuntukan bagi seluruh Staf Managerial perbankan pengguna sistem EDI yang ada di Yogyakarta. Sistem EDI yang diterapkan adalah yang berhubungan dengan pembukuan di ATM, kliring, yang berhubungan dengan transfer secara elektronik atau on-line. Salah satu pengguna system EDI pada perbankan adalah staf operasional yang menggunakan sistem EDI.

### **BAGIAN I: Karakteristik Responden (Mohon Diisi)**

1. Jenis Kelamin : \_\_\_\_\_
2. Usia : \_\_\_\_\_ th
3. Jabatan sekarang : \_\_\_\_\_
4. Berapa lama menduduki jabatan sekarang : \_\_\_\_\_ th
5. Pendidikan terakhir : \_\_\_\_\_

**Petunjuk Pengisian:**

**Isilah dengan tanda (X) pada jawaban yang paling sesuai dan cocok menurut pendapat Bapak/Ibu/Saudara. Nilai terendah adalah 1 dan nilai tertinggi adalah 4**

Nilai 1 : untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)

Nilai 2 : untuk jawaban Tidak Setuju (TS)

Nilai 3 : untuk jawaban Setuju (S)

Nilai 4 : untuk jawaban Sangat Setuju (SS)

**BAGIAN II: Tingkat Kepuasan**

NO	PERTANYAAN	STS	TS	S	SS
1	Dengan adanya sistem EDI dapat membantu Saya untuk bekerja lebih efektif.				
2	Informasi yang dihasilkan oleh sistem EDI dapat memenuhi harapan saya.				
3	Sistem EDI tidak dapat terpisahkan dari pekerjaan saya.				
4	Penggunaan sistem EDI memberikan dampak yang positif dalam organisasi Bank.				
5	Saya merasa performa sistem EDI sekarang baik dan memuaskan.				



### BAGIAN III : Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan

#### Kualitas Informasi

NO	PERTANYAAN	STS	TS	S	SS
1	Informasi yang berasal dari sistem EDI, relevan/mempunyai manfaat.				
2	Informasi yang berasal dari sistem EDI, akurat.				
3	Informasi yang berasal dari sistem EDI, dapat dipercaya.				

#### Dimensi Waktu

NO	PERTANYAAN	STS	TS	S	SS
1	Informasi yang dihasilkan dari sistem EDI tepat pada waktunya.				
2	Informasi yang dihasilkan dari sistem EDI selalu baru sesuai dengan waktunya (up to date)				

Tingkat Keandalan

NO	PERTANYAAN	STS	TS	S	SS
1	Sistem EDI menghasilkan informasi yang lengkap dan komprehensif.				
2	Saya merasa aman dan informasi yang sifatnya pribadi tetap terjaga kerahasiannya.				
3	Sistem EDI yang diterapkan dalam perbankan senantiasa mengikuti perkembangan zaman				
4	Sistem EDI yang diterapkan dalam perbankan telah memenuhi standart yang telah ditetapkan				
5	Sistem EDI menghasilkan informasi yang dapat dijamin keandalannya.				

Tingkat Pemahaman User

NO	PERTANYAAN	STS	TS	S	SS
1	Pemahaman Saya terhadap penerapan sistem EDI pada perbankan sudah baik.				
2	Pemahaman Saya terhadap cara penggunaan sistem EDI pada perbankan sudah baik.				
3	Pemahaman Saya terhadap sistem EDI dapat membantu dan menunjang kegiatan kerja Saya pada perbankan.				

Dukungan Manajemen

NO	PERTANYAAN	STS	TS	S	SS
1	Manajemen memberikan pelatihan dalam penggunaan sistem.				
2	Manajemen selalu memberikan tanggapan terhadap keluhan karyawan tentang penggunaan sistem EDI.				
3	Manajemen mendukung proses pemutakhiran terhadap perangkat keras seperti monitor, hardisk, printer, dan perangkat lunak seperti software aplikasi secara terus menerus untuk mendukung performa sistem.				
4	Manajemen mendukung proses peningkatan kualitas sistem EDI secara terus menerus.				
5	Manajemen memberikan dukungan kepada karyawan untuk menggunakan sistem EDI secara terus menerus.				

## **LAMPIRAN 2**

### **Rekapitulasi Jawaban Responden**





## Rekapitulasi Distribusi Skor Responden

### Kepuasan Pemakai

Rsp	Kepuasan Pemakai Pertanyaan					Total
	1	2	3	4	5	
1	4	4	4	4	4	20
2	3	4	2	3	4	16
3	4	3	3	4	3	17
4	3	3	3	3	3	15
5	1	2	2	3	2	10
6	3	3	3	4	4	17
7	3	3	3	4	3	16
8	4	3	3	3	3	16
9	4	3	3	3	3	16
10	3	3	3	3	3	15
11	4	3	4	3	3	17
12	3	3	3	3	3	15
13	3	3	4	3	4	17
14	3	3	3	3	3	15
15	4	4	3	4	3	18
16	3	3	3	3	3	15
17	3	3	4	3	3	16
18	4	3	3	4	3	17
19	2	3	2	3	3	13
20	4	4	4	4	4	20
21	4	4	4	4	4	20
22	4	4	4	4	4	20
23	3	3	4	4	3	17
24	4	4	4	3	3	18
25	4	3	3	3	3	16
26	1	2	2	3	2	10
27	3	3	3	3	3	15
28	3	3	3	4	3	16
29	3	3	3	4	3	16
30	3	4	3	3	3	16
31	4	3	3	3	3	16
32	3	4	3	3	3	16
33	2	2	3	3	3	13
34	3	3	4	3	3	16
35	3	3	3	4	3	16
36	3	4	3	4	3	17
37	3	3	3	3	4	16
38	3	2	3	3	3	14
39	4	3	3	4	3	17
40	4	4	3	4	4	19
41	3	3	3	4	3	16
42	4	3	3	3	3	16
43	3	3	3	3	3	15
44	4	4	4	3	3	18
45	3	3	4	3	3	16
46	4	4	4	4	4	20
47	4	3	3	3	3	16

### Kualitas Informasi

Rsp	Kualitas Informasi Pertanyaan			Total
	1	2	3	
1	4	4	4	12
2	3	3	4	10
3	4	3	4	11
4	3	3	3	9
5	2	2	2	6
6	4	3	3	10
7	3	4	3	10
8	3	3	3	9
9	3	3	3	9
10	3	3	3	9
11	4	4	4	12
12	3	3	3	9
13	3	3	3	9
14	3	3	3	9
15	3	3	3	9
16	2	1	3	6
17	3	3	3	9
18	3	3	3	9
19	1	2	3	6
20	4	4	4	12
21	4	4	4	12
22	4	4	4	12
23	3	3	3	9
24	3	3	3	9
25	2	3	3	8
26	2	2	3	7
27	2	3	3	8
28	3	3	3	9
29	3	3	3	9
30	3	3	3	9
31	3	3	3	9
32	3	3	3	9
33	3	3	3	9
34	3	3	3	9
35	4	3	3	10
36	3	3	3	9
37	3	3	3	9
38	1	2	2	5
39	3	3	3	9
40	4	4	4	12
41	3	3	3	9
42	3	3	3	9
43	2	1	3	6
44	3	4	4	11
45	3	3	3	9
46	4	4	4	12
47	3	3	3	9

48	3	3	3	3	3	15
49	3	3	2	3	3	14
50	3	3	3	3	3	15
51	4	4	3	3	3	17
52	3	3	3	4	4	17
53	4	3	3	3	3	16
54	3	3	3	4	4	17
55	4	3	3	3	3	16
56	3	4	3	3	3	16
57	4	4	3	3	3	17
58	4	3	3	3	3	16
59	3	2	2	3	3	13
60	3	3	3	3	3	15
61	4	4	3	3	3	17
62	4	4	4	3	4	19
63	3	3	3	3	3	15
64	3	4	3	4	3	17
65	3	3	3	3	3	15
66	4	3	3	4	3	17
67	3	3	3	3	4	16
68	3	3	3	3	3	15
69	2	2	3	3	3	13
70	4	3	3	3	4	17
71	4	4	3	3	4	18
72	3	3	4	4	4	18
73	2	2	1	2	1	8
74	4	3	3	3	3	16
75	3	3	3	3	3	15
76	3	4	3	3	4	17
77	3	4	3	3	3	16
78	4	3	3	4	3	17
79	4	3	3	3	3	16
80	3	2	2	3	1	11
81	3	3	3	3	3	15
82	4	3	3	3	3	16
83	2	3	1	3	3	12
84	4	3	3	4	3	17
85	4	3	3	3	3	16
86	3	3	3	3	3	15
87	3	4	3	4	4	18
88	4	4	4	4	4	20
89	4	3	4	4	3	18
90	3	3	3	3	3	15
91	4	4	4	4	4	20
92	4	4	4	4	4	20
93	4	4	4	4	4	20
94	4	4	4	4	4	20
95	4	4	4	4	4	20
96	4	4	4	4	4	20

48	3	3	4	10
49	3	2	4	9
50	3	3	3	9
51	3	3	3	9
52	3	4	4	11
53	3	3	3	9
54	3	4	4	11
55	3	3	3	9
56	3	3	3	9
57	2	3	2	7
58	4	3	3	10
59	3	2	3	8
60	3	3	3	9
61	3	3	3	9
62	4	4	3	3
63	3	3	3	9
64	3	4	4	11
65	3	3	3	9
66	4	3	4	11
67	3	3	3	9
68	3	3	3	9
69	4	3	4	11
70	3	3	3	9
71	4	4	4	12
72	4	4	4	12
73	2	1	2	5
74	3	3	3	9
75	3	2	2	7
76	3	3	3	9
77	3	3	3	9
78	3	4	3	10
79	3	3	3	9
80	2	3	1	6
81	3	3	3	9
82	3	3	3	9
83	2	1	3	6
84	3	3	3	9
85	3	3	3	9
86	3	3	4	10
87	4	4	3	11
88	4	4	4	12
89	4	3	4	11
90	3	3	3	9
91	4	4	4	12
92	4	4	4	12
93	4	4	4	12
94	4	4	4	12
95	4	4	4	12
96	4	4	4	12



**Dimensi Waktu**

Rsp	Dimensi Waktu		Total
	Pertanyaan		
	1	2	
1	3	3	6
2	3	3	6
3	3	3	6
4	3	3	6
5	3	3	6
6	4	3	7
7	3	3	6
8	3	3	6
9	4	3	7
10	3	3	6
11	3	3	6
12	2	2	4
13	3	3	6
14	3	3	6
15	4	3	7
16	2	1	3
17	3	3	6
18	3	3	6
19	3	3	6
20	3	3	6
21	4	4	8
22	4	4	8
23	3	3	6
24	3	3	6
25	4	3	7
26	2	3	5
27	3	3	6
28	4	4	8
29	4	4	8
30	4	4	8
31	3	3	6
32	3	3	6
33	3	3	6
34	4	4	8
35	3	3	6
36	3	3	6
37	3	3	6
38	2	2	4
39	3	3	6
40	3	3	6
41	3	3	6
42	3	3	6
43	4	3	7
44	4	4	8
45	3	3	6
46	3	3	6
47	3	3	6
48	3	3	6

**Kehandalan Sistem**

Rsp	Kehandalan Sistem					Total
	Pertanyaan					
	1	2	3	4	5	
1	4	4	4	4	4	20
2	4	3	3	3	4	17
3	3	3	3	4	3	16
4	3	3	3	3	3	15
5	3	3	3	3	3	15
6	2	3	2	3	3	13
7	3	3	3	3	3	15
8	3	4	3	3	3	16
9	3	3	3	3	3	15
10	1	3	2	3	3	12
11	3	3	3	3	3	15
12	3	2	3	3	3	14
13	3	3	3	3	3	15
14	3	3	3	3	3	15
15	3	3	3	3	3	15
16	2	2	1	2	2	9
17	3	3	3	3	3	15
18	3	3	3	3	3	15
19	1	3	2	3	2	11
20	4	4	4	4	4	20
21	3	4	3	3	4	17
22	3	4	3	3	3	16
23	3	3	3	3	3	15
24	3	3	3	3	3	15
25	3	1	3	3	1	11
26	3	3	3	3	3	15
27	3	2	3	3	2	13
28	3	4	3	3	3	16
29	3	3	3	3	3	15
30	3	3	3	3	3	15
31	3	3	3	4	3	16
32	3	3	3	3	4	16
33	3	3	3	3	3	15
34	4	4	4	4	4	20
35	3	3	3	3	3	15
36	3	3	3	3	3	15
37	3	3	3	3	3	15
38	2	2	2	2	2	10
39	3	3	3	4	4	17
40	3	3	4	4	4	18
41	3	3	3	3	4	16
42	3	3	4	3	4	17
43	3	3	3	3	3	15
44	4	3	4	4	4	19
45	3	3	3	3	3	15
46	4	4	4	4	4	20
47	3	3	3	3	3	15
48	3	3	3	3	3	15

49	3	3	6	49	1	2	3	3	3	12
50	3	3	6	50	3	3	3	3	3	15
51	3	3	6	51	3	3	3	3	3	15
52	3	3	6	52	3	3	4	4	4	18
53	3	3	6	53	3	3	3	3	3	15
54	3	3	6	54	4	3	3	3	4	17
55	3	3	6	55	3	3	3	3	3	15
56	3	3	6	56	3	2	3	2	2	12
57	4	3	7	57	4	4	3	3	3	17
58	3	3	6	58	3	3	3	3	3	15
59	3	3	6	59	3	3	3	3	3	15
60	3	3	6	60	3	3	3	3	3	15
61	4	3	7	61	4	4	3	4	3	18
62	3	3	6	62	4	3	4	4	4	19
63	3	3	6	63	3	3	3	3	3	15
64	3	3	6	64	4	3	4	3	4	18
65	3	3	6	65	3	3	3	3	3	15
66	3	3	6	66	3	4	3	4	3	17
67	3	4	7	67	3	3	3	3	4	16
68	3	3	6	68	3	3	3	3	3	15
69	3	3	6	69	1	3	4	4	4	16
70	3	3	6	70	3	3	3	4	3	16
71	3	3	6	71	3	4	3	3	3	16
72	3	3	6	72	3	3	3	3	3	15
73	1	1	2	73	1	3	2	1	2	9
74	3	3	6	74	3	3	3	3	3	15
75	2	2	4	75	2	3	1	2	2	10
76	4	4	8	76	3	4	3	3	4	17
77	3	3	6	77	3	3	3	3	3	15
78	3	3	6	78	3	3	3	3	3	15
79	3	3	6	79	3	4	3	4	3	17
80	2	3	5	80	1	3	3	2	2	11
81	3	3	6	81	3	4	3	3	3	16
82	3	3	6	82	3	3	3	3	3	15
83	2	2	4	83	2	3	2	2	3	12
84	4	4	8	84	3	4	3	4	4	18
85	3	4	7	85	3	3	3	3	3	15
86	4	3	7	86	3	3	3	4	4	17
87	4	3	7	87	3	4	3	4	3	17
88	4	4	8	88	4	4	4	4	4	20
89	4	3	7	89	3	3	3	4	4	17
90	3	3	6	90	3	4	3	4	4	18
91	4	3	7	91	3	3	4	4	4	18
92	4	4	8	92	4	4	4	4	4	20
93	4	4	8	93	4	4	4	4	4	20
94	4	3	7	94	4	3	3	4	4	18
95	4	4	8	95	4	4	4	4	4	20
96	4	3	7	96	4	4	4	4	4	20

**Pemahaman Pemakai**

Rsp	Pemahaman Pemakai			Total
	Pertanyaan			
	1	2	3	
1	4	4	4	12
2	3	3	3	9
3	3	3	3	9
4	3	3	3	9
5	2	2	2	6
6	1	2	1	4
7	3	3	3	9
8	3	3	4	10
9	3	3	3	9
10	3	2	2	7
11	3	3	3	9
12	3	3	3	9
13	3	3	3	9
14	3	2	3	8
15	3	3	3	9
16	2	2	2	6
17	3	3	3	9
18	3	3	3	9
19	3	2	3	8
20	4	4	4	12
21	3	3	2	8
22	3	4	4	11
23	4	3	3	10
24	3	4	3	10
25	3	3	2	8
26	3	2	3	8
27	4	4	3	11
28	3	3	3	9
29	4	4	3	11
30	3	3	3	9
31	3	3	3	9
32	3	2	3	8
33	3	3	3	9
34	4	4	4	12
35	3	4	3	10
36	3	3	3	9
37	3	2	3	8
38	4	4	3	11
39	3	2	3	8
40	4	3	3	10
41	3	3	3	9
42	3	3	3	9
43	3	3	3	9
44	4	4	3	11
45	3	3	3	9
46	3	3	3	9
47	3	3	3	9
48	3	3	3	9
49	3	3	3	9
50	3	3	3	9

**Dukungan Manajemen**

Rsp	Dukungan Manajemen					Total
	Pertanyaan					
	1	2	3	4	5	
1	3	3	4	4	4	18
2	3	3	3	4	4	17
3	3	3	3	3	3	15
4	3	3	3	4	3	16
5	3	3	4	3	4	17
6	3	1	3	3	2	12
7	3	3	3	3	3	15
8	4	3	3	4	4	18
9	1	2	3	3	3	12
10	3	1	3	3	3	13
11	1	2	2	2	2	9
12	3	2	3	3	3	14
13	3	3	4	3	3	16
14	3	3	3	3	3	15
15	4	4	3	4	4	19
16	2	1	1	1	2	7
17	3	3	4	3	3	16
18	3	3	3	3	3	15
19	1	3	3	3	3	13
20	4	4	4	3	3	18
21	4	4	3	3	4	18
22	4	3	4	3	4	18
23	3	3	3	3	3	15
24	3	4	4	3	3	17
25	3	3	3	3	2	14
26	4	3	3	3	3	16
27	2	2	3	3	3	13
28	3	3	4	4	4	18
29	3	3	3	3	3	15
30	3	4	3	3	3	16
31	3	3	3	3	3	15
32	4	4	4	4	4	20
33	3	3	3	3	3	15
34	4	4	4	4	4	20
35	3	4	4	4	3	18
36	3	3	3	3	3	15
37	4	3	3	3	3	16
38	2	3	1	3	3	12
39	3	2	3	1	2	11
40	3	3	4	4	4	18
41	3	3	3	3	3	15
42	1	3	3	3	3	13
43	3	3	3	3	3	15
44	4	3	4	4	4	19
45	3	3	3	3	3	15
46	3	4	3	3	3	16
47	3	3	4	3	3	16
48	3	3	3	3	3	15
49	3	3	3	2	2	13
50	3	3	3	3	3	15

51	3	3	3	9	51	3	3	3	3	3	15
52	3	4	3	10	52	3	4	3	4	3	17
53	3	3	3	9	53	3	3	3	3	3	15
54	3	3	3	9	54	4	3	3	3	3	16
55	3	3	3	9	55	3	3	3	3	3	15
56	1	2	2	5	56	3	3	3	4	4	17
57	3	3	3	9	57	3	3	3	3	4	16
58	3	3	3	9	58	2	2	3	3	3	13
59	3	3	3	9	59	3	3	3	3	3	15
60	4	4	4	12	60	3	3	3	3	3	15
61	4	4	4	12	61	4	4	3	3	3	17
62	2	2	1	5	62	3	3	3	3	3	15
63	1	2	2	5	63	2	3	3	2	2	12
64	3	3	3	9	64	3	4	3	3	3	16
65	3	3	3	9	65	3	4	4	3	4	18
66	3	3	4	10	66	4	3	3	4	3	17
67	3	3	3	9	67	3	3	4	3	3	16
68	2	2	3	7	68	3	3	4	4	3	17
69	3	4	3	10	69	3	2	3	3	4	15
70	4	3	3	10	70	3	2	3	3	3	14
71	3	3	2	8	71	3	3	4	4	4	18
72	3	3	3	9	72	4	4	4	3	3	18
73	4	4	3	11	73	2	2	2	2	1	9
74	2	3	1	6	74	1	3	3	3	4	14
75	2	2	1	5	75	3	3	2	2	2	12
76	3	3	3	9	76	3	4	3	3	3	16
77	3	4	3	10	77	3	4	3	3	3	16
78	3	4	4	11	78	3	4	3	4	3	17
79	4	3	4	11	79	3	3	4	4	4	18
80	3	3	3	9	80	3	3	3	4	3	16
81	3	2	1	6	81	3	3	3	3	3	15
82	3	3	2	8	82	3	4	3	3	3	16
83	2	2	3	7	83	1	3	2	2	2	10
84	3	3	3	9	84	3	3	3	3	3	15
85	2	3	3	8	85	3	3	3	4	3	16
86	3	4	2	9	86	3	3	3	3	3	15
87	2	3	1	6	87	3	3	3	3	3	15
88	4	4	4	12	88	3	3	4	4	4	18
89	2	3	3	8	89	3	3	3	4	4	17
90	3	4	4	11	90	4	3	3	3	4	17
91	2	3	3	8	91	3	4	3	4	4	18
92	4	4	4	12	92	4	3	3	4	4	18
93	3	4	4	11	93	4	4	3	3	4	18
94	4	4	4	12	94	4	3	3	4	3	17
95	3	3	4	10	95	4	3	3	4	4	18
96	4	4	4	12	96	3	4	3	3	4	17

## **LAMPIRAN 3**

### **Uji Validitas dan Reliabilitas**

## 1. Output Reliability dan Validitas Faktor Kepuasan Pemakai

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	96	100.0

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.818	5

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir1	12.91	3.265	.575	.796
butir2	13.03	3.378	.655	.768
butir3	13.14	3.255	.672	.762
butir4	12.92	3.909	.499	.812
butir5	13.05	3.397	.661	.767

## 2. Output Reliability dan Validitas Faktor Kualitas Informasi

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	96	100.0

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	3

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir1	6.31	1.291	.777	.719
butir2	6.33	1.298	.702	.798
butir3	6.21	1.577	.669	.827

### 3. Output Reliability dan Validitas Faktor Dimensi Waktu

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	96	100.0

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.837	2

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir1	3.07	.279	.725	. <sup>a</sup>
butir2	3.18	.358	.725	. <sup>a</sup>

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

### 4. Output Reliability dan Validitas Faktor Kehandalan Sistem

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	96	100.0

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.854	5

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir1	12.65	3.747	.633	.836
butir2	12.49	4.379	.519	.858
butir3	12.57	3.974	.727	.809
butir4	12.44	3.870	.729	.808
butir5	12.44	3.722	.746	.802

## 5. Output Reliability dan Validitas Faktor Pemahaman Pemakai

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	96	100.0

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.818	3

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir1	6.02	1.494	.708	.715
butir2	5.96	1.556	.663	.759
butir3	6.08	1.404	.649	.778

## 6. Output Reliability dan Validitas Faktor Dukungan Manajemen

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	96	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	96	100.0

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.783	5

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
butir1	12.53	3.641	.503	.765
butir2	12.48	3.894	.460	.775
butir3	12.41	3.928	.562	.743
butir4	12.38	3.605	.646	.714
butir5	12.38	3.605	.646	.714

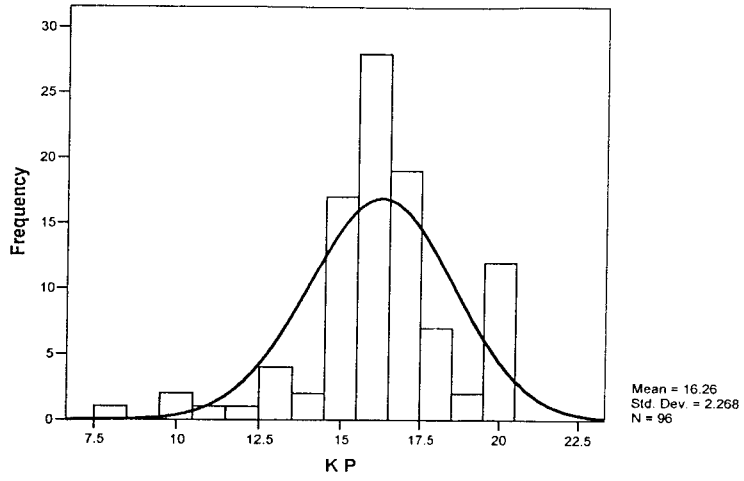


## LAMPIRAN 4

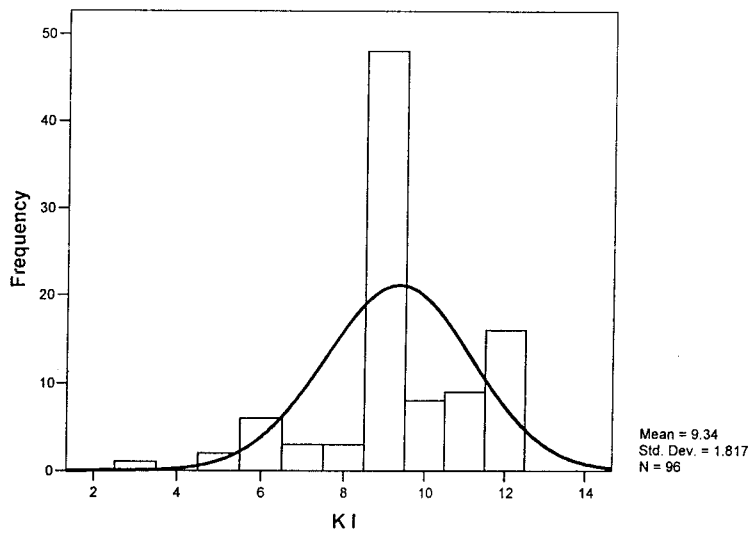
Uji Normalitas, Gambar Grafik Histogram

## GRAFIK HISTOGRAM

Kepuasan Pemakai **K P**

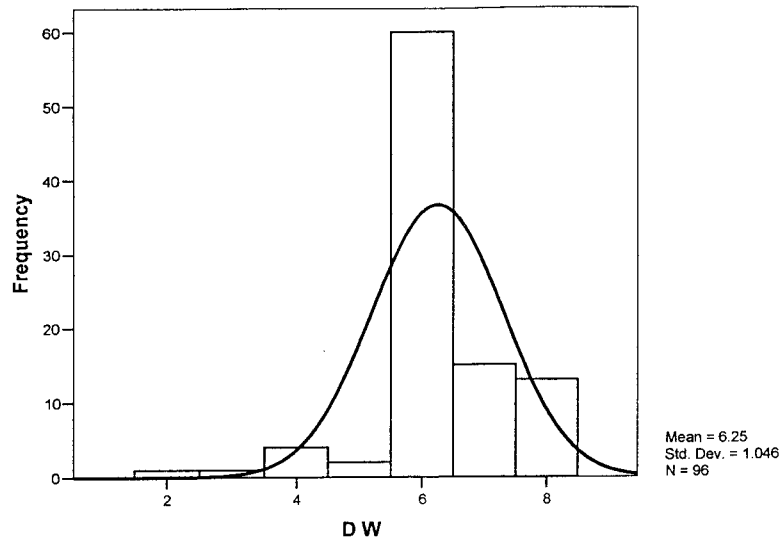


Kualitas Informasi **K I**



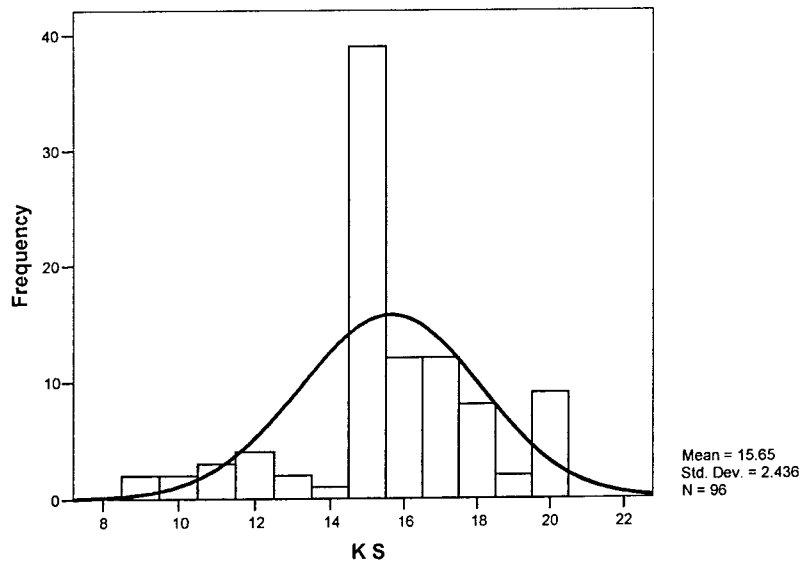
### Dimensi Waktu

DW



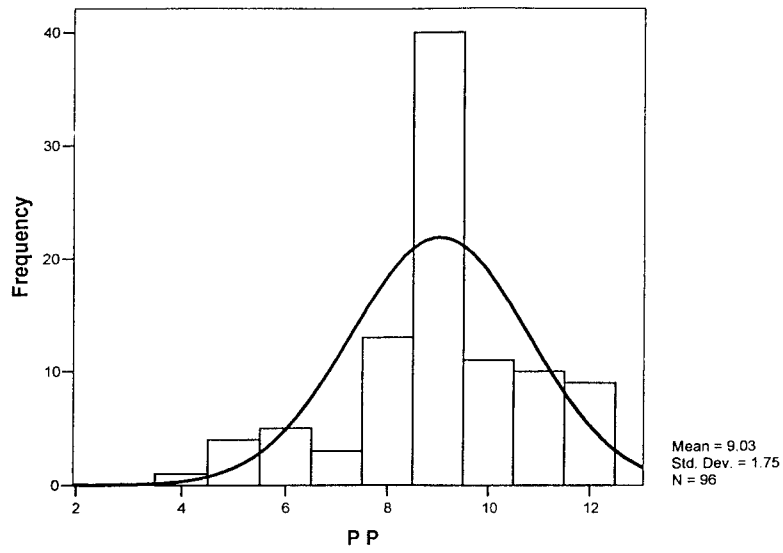
### Kehandalan Sistem

KS



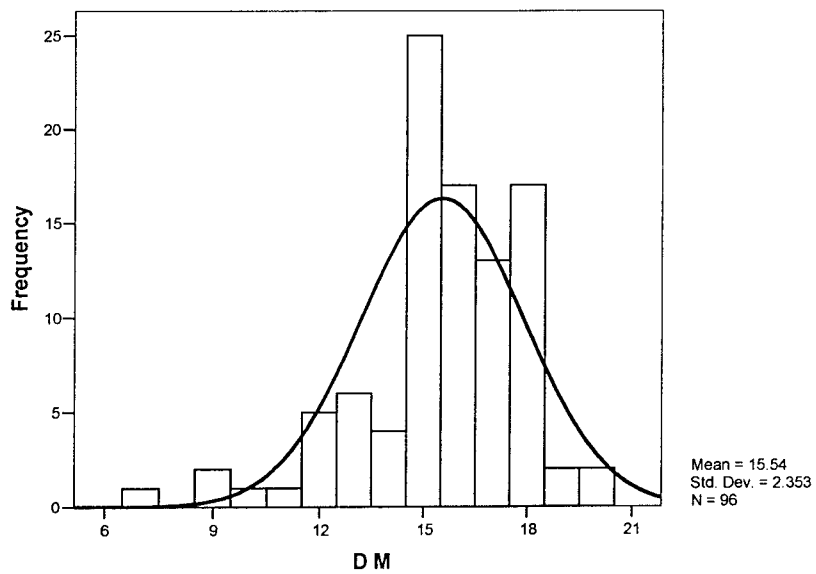
### Pemahaman Pemakai

PP



### Dukungan Manajemen

DM



## **LAMPIRAN 5**

**Uji Regresi Berganda, Heterokedastisitas,  
MultiKolinearitas, dan Autokorelasi**

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	DM, PP, KI, DW, KS		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KP

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
KP	16.26	2.268	96
KI	9.34	1.817	96
DW	6.25	1.046	96
KS	15.65	2.436	96
PP	9.03	1.750	96
DM	15.54	2.353	96

### Correlations

		KP	KI	DW	KS	PP	DM
Pearson Correlation	KP	1.000	.698	.580	.680	.258	.455
	KI	.698	1.000	.491	.625	.351	.468
	DW	.580	.491	1.000	.626	.231	.564
	KS	.680	.625	.626	1.000	.420	.636
	PP	.258	.351	.231	.420	1.000	.374
	DM	.455	.468	.564	.636	.374	1.000
Sig. (1-tailed)	KP		.000	.000	.000	.006	.000
	KI	.000		.000	.000	.000	.000
	DW	.000	.000		.000	.012	.000
	KS	.000	.000	.000		.000	.000
	PP	.006	.000	.012	.000		.000
	DM	.000	.000	.000	.000	.000	
N	KP	96	96	96	96	96	96
	KI	96	96	96	96	96	96
	DW	96	96	96	96	96	96
	KS	96	96	96	96	96	96
	PP	96	96	96	96	96	96
	DM	96	96	96	96	96	96

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.782 <sup>a</sup>	.611	.590	1.452	.611	28.331	5	90	.000	1.795

a. Predictors: (Constant), D M, P P, K I, D W, K S

b. Dependent Variable: K P

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	298.709	5	59.742	28.331	.000 <sup>a</sup>
	Residual	189.781	90	2.109		
	Total	488.490	95			

a. Predictors: (Constant), D M, P P, K I, D W, K S

b. Dependent Variable: K P

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.075	1.171		4.334	.000		
	K I	.540	.108	.433	5.022	.000	.581	1.722
	D W	.422	.193	.195	2.190	.031	.545	1.836
	K S	.327	.097	.351	3.356	.001	.394	2.537
	P P	-.084	.096	-.065	-.880	.381	.786	1.273
	D M	-.055	.087	-.057	-.633	.529	.532	1.880

a. Dependent Variable: K P

**Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>**

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions					
				(Constant)	K I	D W	K S	P P	D M
1	1	5.924	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.027	14.781	.00	.06	.08	.01	.76	.00
	3	.019	17.513	.14	.70	.06	.00	.03	.05
	4	.012	21.785	.81	.11	.21	.04	.12	.03
	5	.010	24.340	.04	.00	.54	.03	.07	.65
	6	.007	28.572	.01	.13	.10	.92	.02	.28

a. Dependent Variable: K P

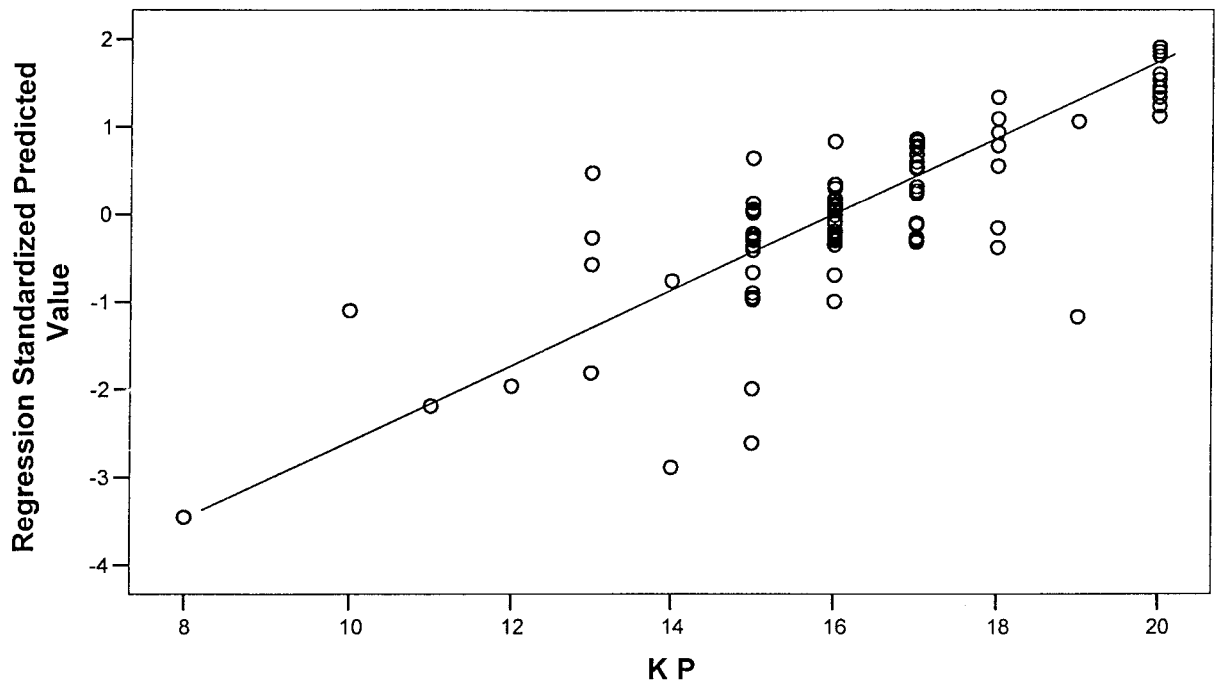
**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	10.14	19.64	16.26	1.773	96
Residual	-4.317	4.806	.000	1.413	96
Std. Predicted Value	-3.452	1.906	.000	1.000	96
Std. Residual	-2.973	3.309	.000	.973	96

a. Dependent Variable: K P

**Scatterplot**

**Dependent Variable: K P**





Scatterplot

Dependent Variable: K P

