**PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS
SISTEM
TERHADAP KINERJA INDIVIDU
(Studi Kasus Pada PT. Bank Negara Indonesia Cabang Banyuwangi)**

Totok Sugiarto

Email: tsugiharto@gmail.com

M.Taufiq Noor Rokhman

Email: opik.unidha@gmail.com

Abstract

Information systems as a set of interconnected components that function to collect, process, store and distribute information to support decision-making and supervision within the organization. The use of information system technology (SI) can improve user performance will be largely determined on the quality of the information system. Use of information system technology used by PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk one of them in 2008 issued the type of electronic channel that has been implemented for BRI customers are ATM, Phone Banking, SMS Banking, Kiosk, MiniATM and Cash Deposit Machine (CDM). PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk as a bank organization with a very large number and distribution of work units, makes information technology an important and decisive factor to create integration and optimize network utilization. The purpose of this research is to analyze the influence of information quality, system quality and service quality on individual performance as user of information system technology in PT. Bank Rakyat Indonesia Branch of Banyuwangi. The sample in this research is 90 employees of PT. Bank Rakyat Indonesia Branch of Banyuwangi. The results showed that the variable of information quality, system quality and service quality partially influence Bank Rakyat Indonesia, Tbk Banyuwangi Branch. While simultaneous testing Variable information quality, system quality and service quality together affect the performance of individual employees of PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Banyuwangi Branch.

Keywords: Quality of information, System quality, Service quality and individual employee performance

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan kontribusi yang positif terhadap perubahan paradigma kegiatan masyarakat dan pelayanan publik. Semakin pentingnya teknologi informasi bagi keberhasilan organisasi secara keseluruhan memperluas peran

fungsi Sistem Informasi (SI). Fungsi sistem informasi (SI) lebih dilibatkan dalam perencanaan informasi strategis perusahaan. Selain itu, kemajuan teknologi komputer personal juga turut menyemarakkan perkembangan fungsi sistem informasi, dalam hal ini departemen sistem informasi terutama munculnya dominasi sistem

desentralisasi dan *end-user computing*. Akibatnya semakin banyak pengguna teknologi informasi yang berhubungan dengan departemen sistem informasi dan frekuensi informasinya juga semakin sering (Mulyadi, 1999).

Kebutuhan pengguna terhadap sistem informasi menurut Nurniah (2005) harus dapat dideteksi dengan baik oleh perancang sistem supaya sistem yang akan diterapkan di dalam suatu organisasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Pemenuhan kebutuhan pengguna tersebut pada akhirnya akan dapat memberikan kepuasan kepada para pengguna jasa sistem informasi dan dapat memotivasi untuk melaksanakan pekerjaan secara optimal.

Suatu departemen sistem informasi yang sukses harus mampu memberikan keuntungan bagi para pengguna jasa melalui aktivitas-aktivitas (pelayanan) yang dilakukan dan mampu membantu organisasi mencapai tujuannya. Kettinger dan Lee (1994) menyatakan bahwa penentuan keefektifan fungsi departemen sistem informasi organisasi merupakan perhatian manajemen yang krusial, hal ini akan mengarahkan pihak manajemen pada keputusan untuk mengubah, merestrukturisasi atau meng-*outsource* fungsi departemen sistem informasi.

Pengembangan Sistem Informasi (SI) memerlukan suatu perencanaan dan implementasi yang hati-hati untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan. Karena perubahan dari sistem manual ke sistem komputerisasi tidak hanya

menyangkut perubahan teknologi tetapi juga perubahan perilaku dan organisasi (Bodnar dan Hopwood, 2001). Untuk menghindari penolakan terhadap sistem yang dikembangkan maka diperlukan adanya kualitas sistem informasi yang baik yang akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem yang dikembangkan.

Husein dan Wibowo (2000) mendefinisikan sistem informasi sebagai seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi. Sedangkan Hartono (2001) mendefinisikan sistem informasi sebagai suatu sistem dalam organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas teknologi, media, prosedur-prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu, memberi sinyal kepada manajemen dan lainnya terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal yang penting dalam menyediakan suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan.

Berdasarkan definisi sistem informasi diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi sebagai kumpulan dari beberapa komponen dalam perusahaan atau organisasi yang saling berhubungan dengan proses penciptaan dan pengaliran informasi yang berguna untuk pengambilan keputusan dan pengendalian bagi perusahaan.

Penggunaan teknologi sistem informasi (SI) dapat meningkatkan

kinerja pengguna akan sangat ditentukan pada kualitas dari pada sistem informasi tersebut. Bodnar dan Hopwood (2001) mengemukakan bahwa kualitas adalah karakteristik produk atau jasa yang menggambarkan secara baik, bahwa produk atau jasa tersebut dapat memenuhi kebutuhan konsumennya. Keefektifan sistem berbasis *web* diukur dengan dimensi kualitas yang terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan.

Kualitas informasi menurut Negash *et.al* (2003) adalah suatu fungsi menyangkut nilai dari keluaran yang dihasilkan oleh suatu sistem yang dirasakan oleh pengguna. Sedangkan kualitas sistem digunakan untuk mengukur proses informasi melalui sistem yang digunakan atau keterkaitan antara karakteristik sistem dengan keberhasilan implementasi sistem. Definisi kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pengguna.

Penggunaan teknologi sistem informasi digunakan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk salah satunya pada tahun 2008 mengeluarkan jenis *electronic channel* yang telah diimplementasikan untuk nasabah BRI adalah ATM, *Phone Banking*, *SMS Banking*, Kiosk, MiniATM dan *Cash Deposit Machine* (CDM). Pada tahun 2009 untuk mengimbangi persaingan di bidang *e-Banking*, BRI terus mengembangkan produkproduknya antara lain berupa *Internet Banking*, *Prepaid Card* (*Electronic Money*), *Mobile Banking* GPRS dan *Mobile Service*.

PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk sebagai organisasi bank dengan jumlah dan sebaran unit kerja yang sangat luas, menjadikan teknologi informasi sebagai faktor penting dan sangat menentukan untuk menciptakan keterpaduan serta mengoptimalkan pendayagunaan jaringan kerja. Sesuai dengan visi Teknologi Informasi PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk untuk menjadi penggerak dalam penciptaan dan pengembangan lingkungan teknologi yang efisien, handal dan terintegrasi dengan aktifitas bisnis PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk, maka Teknologi Informasi mempunyai misi untuk menyediakan sistem informasi yang optimal untuk mendukung operasional bisnis PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk dan meningkatkan nilai pemegang saham, menyediakan layanan teknologi yang terukur berdasarkan *Service Level Agreement* (SLA) yang kompetitif serta terus mendorong produktifitas dan efisiensi, meminimalkan risiko operasional, serta menyediakan lingkungan (teknologi) yang aman.

Berdasarkan rumusan masalah penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah (1) menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap kinerja individu sebagai pengguna teknologi sistem informasi di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Banyuwangi (2) menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kinerja individu sebagai pengguna teknologi sistem informasi di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Banyuwangi (3) menganalisis pengaruh kualitas layanan berpengaruh terhadap

kinerja individu sebagai pengguna teknologi sistem informasi di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Banyuwangi.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Sistem

Terdapat banyak definisi atau pengertian dari sistem, dimana dalam memberikan rinciannya tidak selalu sama, tetapi pada dasarnya memiliki kesimpulan yang serupa. Bodnar dan Hopwood (2001) mendefinisikan sistem sebagai kumpulan sumberdaya yang berhubungan untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Hartono (2001) sistem adalah kumpulan atau group dari subsistem/bagian/komponen apapun baik fisik atau non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sedangkan McLeod (2007) memberikan pengertian sistem adalah sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan. Mendefinisikan dengan tepat komponen-komponen suatu sistem dan subsistem merupakan tugas yang berat, oleh karena itu menurut Susanto (2003) adalah (1) Tujuan Sistem: Tujuan sistem merupakan target atau sasaran akhir yang ingin dicapai oleh suatu sistem. Agar supaya target tersebut bisa tercapai, maka target atau sasaran tersebut harus diketahui terlebih dahulu ciri-ciri atau kriterianya. (2) Batas Sistem: Batas sistem merupakan garis abstraksi yang memisahkan antara sistem dan lingkungannya. Batas sistem ini bagi umat manusia sangat relatif dan tergantung kepada tingkat

pengetahuan dan situasi kondisi yang dirasakan oleh orang yang melihat sistem tersebut. (3) Sub sistem: Sub sistem merupakan homponen atau bagian dari suatu sistem, subsistem ini bisa phisik atau pun abstrak. Suatu sub sistem akan memiliki sub sistem yang lebih kecil dan seterusnya. (4) Hubungan sistem: Hubungan sistem adalah hubungan yang terjadi antar subsistem dengan subsistem lainnya yang setingkat atau antara subsistem dengan sistem yang lebih besar. (5) Input-proses-output: Tiga macam komponen suatu system/subsistem adalah input, proses, dan output. Input merupakan segala sesuatu yang masuk kedalam suatu sistem. Proses merupakan perubahan dari input menjadi output. Output merupakan hasil dari suatu proses yang merupakan tujuan dari keberadaan sistem. (6) Lingkungan sistem: Lingkungan sistem adalah pihak-pihak di luar sistem yang mempengaruhi sistem. Ada dua lingkungan sistem internal dan eksternal. Lingkungan eksternal adalah lingkungan yang berada di luar sistem. Lingkungan internal adalah lingkungan yang berada didalam suatu sistem.

Pengertian Informasi

Informasi memiliki hubungan yang erat dengan data, karena informasi itu sendiri berasal dari data. Seperti yang dikutip dalam Hartono (2001), informasi adalah data yang sudah diproses menjadi bentuk yang berguna bagi pemakai, dan mempunyai nilai pikir yang nyata bagi pembuatan keputusan pada saat sedang berjalan atau untuk prospek masa depan. Sedangkan McLeod (2007) yang mengatakan

informasi adalah data yang telah diproses, atau data yang memiliki arti. Seperti yang dikutip dalam Hartono (2001), informasi dikelompokkan menjadi dua macam, yaitu: (1) Informasi Substantif: Informasi substantif adalah informasi yang berkaitan dengan kegiatan substantif, kegiatan substantif adalah kegiatan pokok dari suatu organisasi. Kegiatan tersebut merupakan kegiatan dari suatu organisasi, sesuai dengan tujuan dari organisasi bersangkutan. (2) Informasi Fasilitatif: Informasi fasilitatif adalah informasi yang berkaitan dengan kegiatan fasilitatif. Kegiatan fasilitatif adalah kegiatan pendukung dari suatu organisasi. Jenis informasi dapat dikelompokkan berdasarkan isi informasi, bentuk informasi, dan keluaran informasi. (1) Isi Informasi: Informasi biasanya disebut berdasarkan isi pokok atau subjek (*subject*) dari informasi bersangkutan. Subjek tersebut adalah mengenai suatu kegiatan atau bidang kegiatan tertentu, mulai dari tingkat subjek yang luas sampai tingkat subjek yang sempit. (2) Bentuk Informasi: Berdasarkan bentuknya maka informasi dapat dibedakan dalam delapan bentuk informasi, yaitu (a) Informasi uraian adalah informasi yang disajikan dalam bentuk uraian cerita yang panjang atau singkat yang berisikan kalimat-kalimat yang ringkas dan jelas (b) Informasi rekapitulasi adalah informasi ringkas dengan hasil akhir dari suatu perhitungan (kalkulasi) atau gabungan perhitungan yang berisikan angka-angka yang disajikan dalam bentuk kolom-kolom (c) Informasi gambar

(bagan) adalah informasi yang dibuat dalam bentuk gambar atau bagan (d) Informasi Model adalah informasi dalam bentuk formulir dengan model-model yang dapat memberikan nilai ramalan atau prediksi dan nilai-nilai lain seperti nilai hasil pemecahan persoalan yang optimal sebagai pembuatan keputusan. (e) Informasi statistic adalah informasi yang disajikan dalam bentuk angka yang ditunjukkan dalam bentuk grafik atau tabel (f) Informasi formulir adalah informasi yang dibuat dalam bentuk formulir dengan format (kolom) isian yang sudah ditentukan dan yang disesuaikan dengan keperluan kegiatan masing-masing (g) Informasi Animasi adalah informasi dalam bentuk gambar animasi dengan suara dan video. Informasi ini dapat juga disebut informasi multimedia. (h) Informasi Simulasi adalah informasi mengenai suatu kegiatan nyata pada suatu situasi atau peralatan yang disebut dalam bentuk serupa tetapi dengan ukuran kecil atau dengan layar komputer menjadi mirip dengan ukuran sebenarnya (i) Keluaran Informasi, Pengelompokan informasi berdasarkan hasil olahan komputer yaitu sebagai keluaran (*output*) komputer umumnya dibagi menjadi dua bentuk, yaitu laporan dan jawaban pertanyaan.

Pengertian Sistem Informasi

Husein dan Wibowo (2000) mendefinisikan sistem informasi sebagai seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan

pengawasan dalam organisasi. Sedangkan Hartono (2001) mendefinisikan sistem informasi sebagai suatu sistem dalam organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas teknologi, media, prosedur-prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu, memberi sinyal kepada manajemen dan lainnya terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal yang penting dalam menyediakan suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan.

Berdasarkan definisi sistem informasi diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi sebagai kumpulan dari beberapa komponen dalam perusahaan atau organisasi yang saling berhubungan dengan proses penciptaan dan pengaliran informasi yang berguna untuk pengambilan keputusan dan pengendalian bagi perusahaan (Mulyadi, 1999).

Untuk mempelajari sistem informasi tidak terbatas pada pendekatan teori dan praktek saja. Secara umum dapat dibagi menjadi pendekatan teknis, pendekatan perilaku, dan pendekatan gabungan Husein dan Wibowo (2000). Pendekatan teknis terhadap sistem informasi menekankan pada kecakapan teknologi secara fisik dan formal dari suatu sistem. Pendekatan perilaku diperlukan karena masalah-masalah perilaku seperti utilisasi sistem, implementasi dan rancangan kreatif, sehingga teknologi sistem informasi sering digunakan sebagai pendorong (stimulus) bagi munculnya perilaku. Sedangkan pendekatan gabungan merupakan

gabungan antara pendekatan teknis dan perilaku. Hal ini terjadi karena tidak ada satu pendekatan yang mampu mengungkap realitas sistem informasi secara sempurna.

Jenis-Jenis Sistem Informasi

McLeod (2007) terdapat beberapa jenis sistem informasi berbasis komputer yaitu (1) Sistem Pengolahan Data Elektronik/*Electronic Data Processing* (EDP): Merupakan pemanfaatan teknologi komputer untuk melakukan pengolahan data transaksi-transaksi dalam suatu organisasi. EDP adalah aplikasi sistem informasi akuntansi paling dasar dalam setiap organisasi. (2) Sistem Informasi Manajemen, Menguraikan penggunaan teknologi komputer untuk menyediakan informasi bagi pengambilan keputusan para manajer. SIM menyediakan beragam informasi diluar yang berkaitan dengan pengolahan data dalam organisasi. SIM menyadari bahwa para manager dalam organisasi menggunakan dan membutuhkan informasi dalam pengambilan keputusan, sehingga sistem informasi berbasis komputer dapat menyediakan informasi yang bersangkutan kepada para manager. Sub sistem dalam Sistem Informasi Manajemen adalah Sistem informasi pemasaran, Sumber Daya Manusia dan Keuangan. (3) Sistem Pendukung Keputusan/*Decision Support Systems* (DSS), Dalam sistem ini data diproses ke dalam format pengambilan keputusan bagi kepentingan pemakai akhir. DSS mensyaratkan penggunaan model-model keputusan dan basis data khusus dan benar-benar terpisah dari basis pengolahan data. DSS

diarahkan untuk melayani permintaan informasi tertentu, khusus, dan tidak rutin dari pihak manajemen (4) Sistem Pakar/*Expert System* (ES) Sistem informasi berbasis pengetahuan yang memanfaatkan pengetahuannya tentang bidang aplikasi tertentu untuk bertindak seperti konsultan ahli bagi pemakainya. (5) Sistem Informasi Eksekutif / *Executive Information System* (EIS): Sistem ini dibuat untuk kebutuhan informasi strategik manajemen tingkat puncak. Banyak informasi yang dipergunakan bagi manajemen puncak datang dari luar sumber sistem informasi organisasi, seperti: rapat, televisi dan aktivitas periodik serta sosial. (6) Sistem Informasi Akuntansi: Sebagai sistem yang berbasis komputer yang dirancang untuk mengubah data akuntansi menjadi informasi.

Kualitas Informasi

Kualitas informasi adalah suatu fungsi menyangkut nilai dari keluaran yang dihasilkan oleh suatu sistem yang dirasakan oleh pengguna (Negash *et al.*, 2003). Bailey dan Pearson (1983) mengidentifikasi sembilan karakter kualitas informasi yaitu *accuracy*, *precision*, *currency*, *output timeliness*, *reliability*, *completeness*, *conciseness*, *format* dan *relevance*. Sedangkan menurut Bodnar dan

Sedangkan O'Brien (1999) memberi tiga dimensi pengukuran kualitas informasi, ketiga dimensi tersebut adalah *time* (waktu), *content* (isi), dan *form* (bentuk). Dimensi waktu meliputi *timeliness* (ketepatan waktu), *currency* (akurat), *frequency* (frekuensi), *time period* (periode waktu). Dimensi *content* meliputi *accuracy* (tepat), *relevance* (relevan),

completeness (kelengkapan), *conciseness* (ringkas), *scope* (lingkup), dan *performance* (kinerja). Sementara dimensi *form* meliputi *clarity* (jelas), *detail* (rinci), *order* (tersusun), *presentation* (penyajian), dan *media* (sarana).

Kualitas Sistem

Negash *et al.* (2003) menyatakan bahwa kualitas sistem adalah mengukur proses informasi melalui sistem yang digunakan atau keterkaitan antara karakteristik sistem dengan keberhasilan implementasi sistem. Oleh karena itu sistem yang akan diimplementasikan harus berkualitas, agar pengguna merasa nyaman dalam penggunaan dan pemanfaatan sistem tersebut.

Negash *et al.* (2003) menggunakan *interactivity* dan *access* untuk pengukuran kualitas sistem. *Interactivity* adalah tingkat dimana para pengguna sistem dapat mengambil bagian dalam memodifikasi isi dan format dari suatu lingkungan yang didasarkan pada media. Interaktivitas meliputi umpan balik yang cepat, berbagai alternatif dan tampilan yang dapat berubah. *Access* adalah ketersediaan dari sistem ketika pelanggan mencoba untuk mendapatkan kembali informasi dan mudah dalam menggunakan alat penghubung untuk menghubungi orang yang diperlukan. *Access* meliputi kecepatan waktu, respon, mudah mendapatkan informasi, mudah berhubungan dengan manajemen.

Kualitas Layanan

Definisi kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan

serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Lovelock *dalam* Tjiptono (2004) kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu *expected service* dan *perceived service* (Parasuraman *et.al* *dalam* Tjiptono (2004). Apabila layanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika layanan yang diperoleh lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen atau pelanggannya secara konsisten.

Kinerja Individu

Organisasi atau perusahaan menanamkan investasi yang besar untuk memperbaiki kinerja individual atau organisasi berkaitan dengan implementasi teknologi dalam suatu sistem informasi (Baridwan, 1999). Untuk mengukur keberhasilan suatu sistem secara ekstrim sulit dilakukan. Dalam konteks penelitian sistem informasi pemakai akan diberikan evaluasi berdasarkan pada suatu kenyataan apakah suatu sistem informasi yang diterapkan dalam perusahaan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan

mereka. Menurut Goodhue dan Thompson (1995) kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atau "*the degree of accomplishment*". Atau dengan kata lain, kinerja merupakan tingkat pencapaian (Baridwan, 1999).

Dalam penelitian Goodhue dan Thompson (1995), pencapaian kinerja individual dinyatakan berkaitan dengan pencapaian serangkaian tugas-tugas individu dengan dukungan teknologi informasi yang ada. Karakteristik individual akan mengukur kemampuan masing-masing individu pada teknologi yang diterapkan oleh perusahaan atau organisasi, sehingga akan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan individu dalam menggunakan teknologi dan kemampuan teknologi dalam membantu individu menyelesaikan tugas.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dirumuskan, maka penelitian ini menggunakan pola eksplanasi (*level of explanation*) adalah penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan atau pengaruh antara satu variabel dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2000). Pada penelitian ini ingin menganalisis pengaruh dimensi kualitas yang terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kinerja individu sebagai pengguna teknologi sistem informasi di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Banyuwangi.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dari penelitian ini adalah Pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Banyuwangi sebanyak 90 responden. Sampel adalah bagian dari populasi atau bagian jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *sensus*, dimana sampel yang digunakan adalah semua anggota populasi yang ada. Dalam penelitian ini sampel yang diambil merupakan sampel populasi yaitu pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia Kabupaten Banyuwangi berjumlah 90 pegawai.

Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan rumus :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

Y : Kinerja individu sebagai pengguna teknologi sistem informasi

a : Konstanta

b : Bilangan koefisien

X₁ : Kualitas Informasi

X₂ : Kualitas Sistem

X₃ : Kualitas Layanan

ε : *Error*

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis ini digunakan untuk menguji pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kinerja individu pengguna teknologi sistem informasi. Pengujian ini dilakukan dengan analisis regresi linier berganda dengan uji F dan uji t. Pengujian hipotesis yang diuji

berdasarkan pada analisis uji F digunakan untuk melihat ada tidaknya pengaruh secara simultan, sedangkan pengujian dengan uji t digunakan untuk melihat ada tidaknya pengaruh secara parsial. Keseluruhan tahap analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan paket program *Statistical Package for Social Science (SPSS) 11.5 for windows*. Kriteria diterima atau ditolak hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut : Dengan tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$, apabila $\text{Sig. F} < 5\%$ maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Begitu juga apabila $\text{Sig. t} < 5\%$ maka variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen

HASIL PENELITIAN

PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk sebagai organisasi bank dengan jumlah dan sebaran unit kerja yang sangat luas, menjadikan teknologi informasi sebagai faktor penting dan sangat menentukan untuk menciptakan keterpaduan serta mengoptimalkan pendayagunaan jaringan kerja. Sesuai dengan visi Teknologi Informasi BRI untuk menjadi penggerak dalam penciptaan dan pengembangan lingkungan teknologi yang efisien, handal dan terintegrasi dengan aktifitas bisnis BRI, maka Teknologi Informasi mempunyai misi untuk menyediakan sistem informasi yang optimal untuk mendukung operasional bisnis PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk dan meningkatkan nilai pemegang saham, menyediakan layanan teknologi yang terukur berdasarkan *Service Level Agreement (SLA)* yang

kompetitif serta terus mendorong produktifitas dan efisiensi, meminimalkan risiko operasional, serta menyediakan lingkungan (teknologi) yang aman.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka kualitas informasi berpengaruh terhadap kinerja individu karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Banyuwangi. Hal ini menunjukkan bahwa pihak manajemen PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk sudah mulai memperhatikan kualitas informasi dimana dibuktikan pada tahun 2009, PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk tetap melanjutkan strategi penambahan jaringan di daerah yang potensial secara selektif dan terarah. Di sisi implementasi fungsi teknologi informasi, PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk akan menambah jaringan kerja *online*, mengimplementasikan *Electronic Using Biometric Technology* (Finger Print) dan EDC (*Electronic Data Capture*) dalam rangka mengoptimalkan fungsi *delivery channel* dan meningkatkan *Fee Based Income*. Sedangkan untuk jaringan *e-channel*, strategi penambahan jaringan akan dilaksanakan dalam jumlah yang relatif besar. Selain itu, dalam rangka optimalisasi kinerja dan efisiensi unit kerja, akan dikaji kembali kesesuaian struktur organisasi kanca saat ini dengan kebutuhan bisnis, serta penetapan standar parameter *upgrade* dan *downgrade* status unit kerja sesuai dengan *cost and benefit* yang dihasilkan.

Hasil penelitian juga menjelaskan bahwa kualitas sistem mempengaruhi kinerja individu karyawan PT. Bank Rakyat

Indonesia Cabang Banyuwangi. Hal ini dikarenakan PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk selalu memberikan terobosan-terobosan baru mengenai kualitas sistem untuk karyawan dalam pekerjaan dan nasabah salam pelayanannya. Wujud dari kualitas sistem PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk yang telah di capai sebagai berikut : (1) Pengembangan *Core Banking System* (CBS) BRINETS : Sepanjang tahun 2008, unit kerja online dan telah diimplementasikan aplikasi BRINETS adalah: 1296 Kantor Unit, 18 Kantor Cabang, 82 Kantor Cabang Pembantu, 86 Kantor Kas dan 3 Unit Kerja di Kantor Pusat. Dengan adanya implementasi tersebut, total unit kerja yang terimplementasi BRINETS adalah 3879 untuk memperbesar jaringan BRI dalam memberikan layanan *"real time on-line"*. (2) Pengembangan MIS. Pengembangan MIS dilaksanakan untuk menyempurnakan keakuratan data, ketepatan waktu dalam penyediaan data serta mengintegrasikan data dan informasi dalam hubungannya dengan kebutuhan bisnis. (3) Pengembangan *Electronic Banking* : Untuk melayani nasabah 24 jam sehari dan 7 hari seminggu, BRI perlu untuk melakukan penyempurnaan dan pengembangan fitur *electronic banking* secara terus menerus. Media elektronik memudahkan nasabah untuk memperoleh informasi, berkomunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui ATM, fasilitas *phone banking*, *electronic fund transfer*, telepon genggam dan EDC. (4) Kerjasama. Teknologi Informasi BRI juga mendukung proses kerjasama dengan beberapa

lembaga seperti Bulog (*Host to Host* pembayaran dengan pihak ke III Bulog), Pusri (*Host to Host* pembelian pupuk), Pertamina (*New Host to Host* pembelian BBM), UNPAD (*Host to Host* Pembayaran Uang Kuliah) dan Taspen (Pembayaran Pensiun dengan *Fingerprint*). (5) *Business Continuity Plan* dan *Disaster Recovery Plan* Untuk menjaga kepercayaan nasabah dan memitigasi risiko operasional apabila terjadi kegagalan dari infrastruktur sistem aplikasi dan teknologi informasi, BRI telah menyiapkan *Business Continuity Plan* dan *Disaster Recovery Plan* yang merupakan bagian dari *Business Continuity Management* dari Perusahaan. *Pilot tests* untuk sistem aplikasi dan infrastruktur telah dilaksanakan secara periodik sehingga aktivitas bisnis BRI akan tetap berjalan ketika terjadi kerusakan/ bencana pada infratraktur Teknologi Informasi. BRI telah menyiapkan *Disaster Recovery Center* (DRC) pada lokasi yang berbeda dengan Data Center yang digunakan sebagai fasilitas pengganti ketika Data Center mengalami permasalahan. (6) Ketersediaan Jaringan Komunikasi, Seiring dengan perkembangan jaringan dan operasional BRI di Indonesia yang sangat pesat dan penambahan unit kerja *on-line* yang terus meningkat, BRI harus memelihara ketersediaan jaringan komunikasi yang didukung oleh pengawasan secara berkesinambungan melalui *Enterprise Monitoring System* serta menggunakan media komunikasi yang *redundant* dan berbeda, seperti satelit, *terrestrial* dan *wireless*. (7) *System Security* dan *Security*

Awareness. Bank BRI dievaluasi dan diaudit secara teratur dari sisi infrastuktur teknologi dengan tujuan untuk memitigasi kelemahan dan risiko kerapuhan infrastruktur Teknologi Informasi. Setelah kerapuhan sistem teridentifikasi, tindakan korektif yang tepat diambil sesuai dengan standar dan prosedur *Vulnerability Management*. BRI juga sedang melakukan persiapan untuk sertifikasi *Operational Information Technology Security*, mematuhi ISO Standards (ISO 27001 2005) yang diakui secara internasional. Untuk meningkatkan *Information Technology Security Awareness*, BRI telah melaksanakan program *Security Awareness* kepada seluruh karyawan BRI.

Variabel kualitas layanan juga mempunyai pengaruh terhadap kinerja individual karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Banyuwangi. Hal ini diwujudkan PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk dengan mempunyai unit kerja khusus yang bertanggung jawab dalam menyusun kebijakan dan pengembangan operasional dan kualitas layanan, mengelola layanan gangguan sistem, kualitas data nasabah dan layanan *e-Banking* untuk mewujudkan layanan prima secara akurat, absah, dan tepat waktu sesuai tujuan dan ketentuan yang berlaku untuk mendorong pertumbuhan bisnis.

DAFTAR PUSTAKA

Anak Agung Sagung Rai Darmini, 2007, Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Pengaruhnya Pada Kinerja Individual Pada Bank Perkreditan Rakyat Di

- Kabupaten Tabanan. Skripsi. UNIBRAW
- Arikunto, Suharsimi, 1999, *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*, Edisi revisi ke-4, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Baridwan Zaki, 1999. *Sistem Akuntansi (Penyusunan Prosedur dan Metode)*. Edisi kelima, BPFE Yogyakarta.
- Bodnar, George, H. & Hoopwood, William, S., 2001, "Accounting Information System" Eight Edition, Prentice Hall Inc, Upper Saddle River New Jersey.
- Goodhue, D.L. & F. L. Thomson, 1995. Task-Technology Fit and Industrial Performance, *MIS Quarterly*, 10,2, p. 179-187.
- Hartono, J., 2001. *Analisis dan Desain Sifem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*, Andi Offset, Yogyakarta
- Husein, M. Fakhri dan Wibowo Amin, 2000. *Sistem Informasi Manajemen*, UPP AMP YKPN Yogyakarta.
- Junaedi dan Anna Purwaningsih, 2008. Pengaruh Otomatisasi Sistem Informasi dan Penguasaan Teknologi Terhadap Pemberdayaan SDM Dan Kesesuaian Tugas-Teknologi. Skripsi. UNIBRAW
- Kettinger, W. J. and Choong C. Lee., 1994. Perceived Service Quality and User Satisfaction with the Information Services Function. *Decision Sciences*, Vol. 25, pp. 737-766.
- Malhotra, Naresh, K., 1999. *Marketing Research*, Prentice Hall International Industri, London.
- Mc Leod, Jr, Raymond., 1996. *Management Information System*, Prentice Hail Inc.
- Mulyadi, Rusma.,1999. Kualitas Jasa Sistem Informasi dan Kepuasan Para Penggunanya. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, 1 (2), p. 120-133.
- Negash, Terry Ryan, and Magid Igbaria., 2003. Qualify and Effectiveness in Web-Based Customer Support Systems, *Information & Management* 40 p. 757-768.
- Nurniah, 2005. Kualitas dan Keefektifan Sistem Layanan Konsumen Mobile Banking (Studi Kasus BCA Cabang Malang), Skripsi. Universitas Brawijaya Malang.
- O'Bbrien, James, 1999. *Management Information System : Managing Information Tecnology in Networked Enterprises*, Third Edition, Chicago.
- Radityo, D dan Zulaikha , 2007. Pengujian Model DeLone and McLean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus). *Seminar Nasional Akuntansi X, Makasar*.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1999. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES, Jakarta.
- Sugiyono, 2000. *Metode Penelitian Administrasi*, Penerbit Aftabeta Bandung.
- Tjiptono, F., 2004. *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta