

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KESUKSESAN PENGUNAAN *CORE BANKING SYSTEM (CBS)* DENGAN MENGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN

Mardiana Andarwati

Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang
Jl. Terusan Raya Dieng No. 62-64 Malang, 65146 - Indonesia

Abstract

Core Banking System (CBS) is banking application system implementation to improve service customers, but whether the bank knew that CBS was categorized applied successfully or not. The purpose of these research are determine the successful implementation of CBS using models DeLone and Mclean IS Success consisting of six variables are system quality, information quality, usage, user satisfaction, individual impact, and impact organizations. Test the hypothesis using the Partial Least Square (PLS). The results of this study are the quality of the system on the intensity of use and user satisfaction are positive and significant, the quality of information on the intensity of use is positive and significant and then user satisfaction is negative and not significant, the influence of the intensity of use of the employment impacts of individual positive and significant, user satisfaction to the impact of individual positive and significant, the intensity of use of the user satisfaction the positive and significant, and the impact individual on the impact of the organization is positive and significant. So, as to impact individual the best relationship of the impact organization

Keyword: *Core Banking System, DeLone and McLean Model*

PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi komputer merupakan sarana strategis yang dapat menciptakan keunggulan kompetitif di dunia perbankan dengan tujuan menciptakan kemudahan pelayanan transaksi perbankan, maka dilakukan pengembangan sistem aplikasi perbankan yang berbasis teknologi atau *core banking system (CBS)* untuk mening-

katkan pelayanan seluruh transaksi perbankan mulai dari kegiatan *front office* dan *back office*. CBS merupakan aplikasi inti dan kunci dari sistem kegiatan perbankan dan merupakan jantung dari sistem perbankan (Satchidananda et al, 2006). Perangkat lunak CBS dipergunakan untuk kegiatan inti bank yang meliputi *saving, loan, dan customer information file*. Aplikasi CBS mirip dengan *billing system* perusahaan telekomunikasi. CBS pada industri per-

Korespondensi dengan Penulis:

Mardiana Andarwati. HP +62815.5366.3275

e-mail: aan.ftiku@gmail.com

bankan mulai dari *inhouse development, local vendor*. Setiap bank dituntut untuk mengembangkan program-program dengan memanfaatkan sistem informasi yang berbasis IT. Kesuksesan perbankan adalah semakin meningkatnya sistem pelayanan kepada para nasabah dan semakin meningkatkan kualitas informasi yang lebih cepat dan akurat. Bank Indonesia menerapkan peraturan No.9/15/PBI/2007 dan SE BI No.9/30/DPNP tentang adanya penerapan manajemen resiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh bank umum. CBS merupakan aplikasi perbankan yang dipergunakan untuk kegiatan operasional bank, mengurangi biaya, dan untuk persiapan menuju ke depan. Dalam pelaksanaan *core banking* dipersiapkan modular yang meliputi *Customer Identification System (CIS)*, *Demand Deposit System (DDS)*, *General Ledger System (GLS)*, *Loan System (LS)*, *General Ledger System (GLS)*. Jumaili (2005) mengutarakan sumber daya manusia yang merupakan pengguna sistem merupakan hal penting untuk kesuksesan organisasi. Namun tidak itu saja, keberhasilan organisasi bank dipengaruhi oleh kinerja individu (kinerja karyawan bank) dan kinerja organisasi (kinerja bank). Kinerja tersebut dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas informasi yang juga mempengaruhi intensitas penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Maka dari itu aplikasi CBS merupakan jantung perbankan dan dikategorikan sukses apabila mempunyai dampak yang positif pada karyawan bank dan bank itu sendiri.

Penelitian ini mengutarakan bahwa pengguna merupakan salah satu bagian dari kegagalan pelaksanaan CBS. Menurut DeLone & McLean (2003), kesuksesan sistem ada enam variabel yaitu *system quality, information system, system use, user satisfaction, individual impact, and organizational impact*. Pelaksanaan operasional teknologi terletak pada kualitas sistem dan kualitas informasi yang akan mempengaruhi tingkat penggunaan sistem dan kepuasan penggunaan sistem tersebut. Selanjutnya akan mempengaruhi juga kinerja individu

dan kinerja organisasi. Penelitian terdahulu yang meneliti tentang penggunaan operasional perbankan dengan menerapkan model DeLone dan McLean (2003) yaitu Elvandari (2011) yang hasilnya menunjukkan intensitas penggunaan dan kepuasan pengguna secara bersama-sama mempengaruhi dampak kinerja individu. Penelitian ini fokus pada pelaksanaan kinerja bank dalam pelaksanaan aplikasi CBS dengan mengadaptasi model DeLone dan McLean. Hubungan pengguna CBS dan kaitannya dengan aplikasi CBS merupakan obyek yang saling berkaitan satu sama lain, karena pengguna sistem yang menentukan apakah aplikasi tersebut bisa dipergunakan di bank atau tidak, dan untuk mengetahui seberapa besar keberhasilan CBS maka dilakukan evaluasi dengan menggunakan model DeLone dan McLean (1992). Markus dan Keil (1994) melakukan penelitian bahwa kesuksesan sistem akan berdampak kepada penggunaan individu dan organisasi yang selanjutnya berpengaruh pada kinerja organisasi. Hal ini sesuai dengan Jumaili (2005) yang mengutarakan bahwa pengguna sistem merasa CBS tidak berkualitas dan kurang memberikan informasi yang optimal maka aplikasi tersebut dianggap tidak berhasil atau tidak sukses digunakan.

CBS di dunia perbankan selalu berupaya untuk terus beradaptasi dengan kemajuan teknologi dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas secara keseluruhan, sehingga dengan penggunaan *integrated and centralized online system* sebagai sistem perbankan utama (*core banking system*) maka akan menjadi salah satu bank dengan sistem teknologi perbankan tercanggih yang mampu mengoptimalkan pengendalian dan efisiensi. Namun menurut Elvandari (2011) dengan adanya perubahan sistem yang baru justru membuat sistem operasional menjadi lebih rumit sehingga kinerja karyawan (dampak individu) menjadi lebih menurun daripada menggunakan sistem yang lama karena sudah terbiasa menggunakan sistem yang lama dan enggan mempelajari yang baru.

DeLone dan McLean (1992) meneliti tentang kesuksesan atau keberhasilan penggunaan sistem dengan menggunakan enam variabel dan hasilnya berpengaruh positif. Enam variabel tersebut adalah kualitas sistem, kualitas informasi, intensitas pengguna, kepuasan pengguna, dampak individu, dan dampak organisasi. Balasubramanian, et al (2014) juga meneliti tentang kesuksesan dari penggunaan *internet banking* melalui kepuasan pengguna, dampak individual, kualitas informasi, dan kualitas sistem. DeLone dan McLean (1992) mengutarakan tentang variabel dan jenis ukuran keberhasilan sistem adalah “*System quality measures technical success; information quality measures semantic success, and use, user satisfaction, individual impact, and organizational impact measure effectiveness success*”. Kualitas sistem yang dimaksud adalah kualitas sistem yang berkaitan dengan sistem dengan ukuran karakteristik yang diinginkan. Kualitas sistem menurut Conklin, Gotterer, dan Rickman (1982) adalah proses transaksi yang sedang dilakukan pada suatu organisasi. Penelitian ini adalah CBS, antara lain *usability, availability, reliability, adaptability, and response time* (DeLone and McLean, 2003). Penelitian ini adalah yang berkaitan dengan nilai kualitas dari CBS. Kualitas informasi yang dimaksud adalah output dari sistem yang berkaitan dengan informasi (DeLone and McLean, 2003). Kualitas informasi menurut Seddon (1997:246) adalah *concerned with such issues as the relevance, timeliness, and accuracy of information generated by an information system*. Kualitas informasi dari luaran sistem *core banking* hasilnya bisa dipergunakan untuk pihak-pihak yang membutuhkan info proses transaksi bank sehari-hari antara lain deposito, pengolahan pinjaman dan kredit, laporan keuangan. Istiningsih dan Utami (2009) meneliti tentang kualitas sistem dan kualitas informasi yang mempengaruhi pada kepuasan pengguna dan hasilnya positif dan signifikan. Membuktikan semakin tinggi kualitas sistem informasi maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna akhir sistem informasi

Penelitian ini untuk output dari penggunaan CBS antara lain *complete, relevant, easy to understand, and secure*. Penggunaan atau *use* yang dimaksud adalah intensitas penggunaan sistem (DeLone and McLean, 2003). Penggunaan menurut Seddon (1997:246) adalah *using the system. It is expected that resources such as human effort will be consumed as the system is used*. Penggunaan yang dimaksud adalah penggunaan *core banking* yang digunakan oleh para pekerja yang berhubungan langsung dengan aplikasi CBS. Kepuasan pengguna adalah bagian dari sarana penting untuk mengukur pengguna yang mengaplikasikan sistem (DeLone and McLean, 2003). Kepuasan pengguna menurut Seddon (1997:246) yang merujuk pada model D&M adalah *subjective evaluation of the various consequences evaluated on a pleasant-unpleasant continuum*. Dita Septi Elvandari (2011) meneliti tentang keberhasilan implementasi aplikasi operasional bank bagi individu pengguna dengan menggunakan adaptasi *DeLone and McLean Model*. Penelitian ini adalah respon karyawan bank terhadap CBS yang berkaitan dengan proses transaksi bank sehari-hari antara lain deposito, pengolahan pinjaman dan kredit, laporan keuangan. Kepuasan pengguna diukur dengan tiga indikator sistem perbankan yang efisien, disarankan menggunakan sistem perbankan bagi pengguna, membuat keputusan yang benar dengan menggunakan sistem perbankan yang sedang digunakan (Balasubramanian et al, 2014:11). Kepuasan pengguna diketahui dari manfaat penggunaan luaran CBS yang muncul dari konsekuensi kinerja pengguna. Penggunaan CBS merupakan perilaku yang muncul karena adanya manfaat terhadap penggunaan CBS. Perilaku yang timbul dari penggunaan CBS ini selanjutnya bisa memberi pengaruh bagi kinerja karyawan bank. Seperti diuraikan Seddon (1997) yang mengutarakan bahwa penggunaan sistem informasi akan memunculkan perilaku yang berasal dari keuntungan atas penggunaan sistem informasi.

Perilaku tersebut diharapkan ada dampak bagi kinerja individu. Radityo, Dody dan Zulaika

Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan Penggunaan Core Banking System (CBS) ...

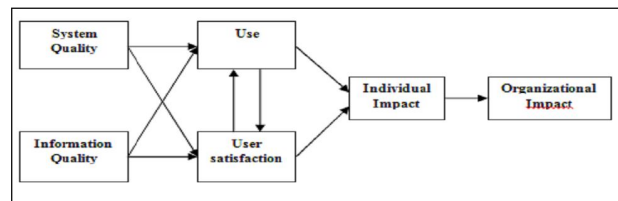
Mardiana Andarwati

(2007:9) mengutarakan dampak individu merupakan pengaruh dari keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kinerja, pengambilan keputusan, dan derajat pembelajaran individu dalam organisasi. Demikian juga Seddon (1997) meneliti tentang dampak penggunaan sistem yaitu tingginya kinerja individu yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Dampak individu menurut DeLone dan McLean (1992:69) adalah *the effect of information on the behavior of the recipient*. Dampak individu pada kualitas pekerjaannya, kualitas lingkungan kerjanya. Dampak individu diukur dengan indikator *recognition* dan *use of modern software practice* (Zmud, 1983). Dampak individu terhadap pengaruh *core banking* pada kinerja karyawan bank, yaitu kinerja dari kualitas pekerjaan dan kualitas lingkungan kerja.

Dampak organisasi menurut DeLone dan McLean (1992:74) adalah *the effect of information on organizational performance* (pengaruh informasi pada kinerja organisasi). Sedang Radityo, Dody dan Zulaika (2007:10) mendefinisikan dampak organisasi merupakan dampak dari sistem informasi terhadap kinerja organisasi di mana sistem informasi diterapkan. Dampak organisasi diukur dengan indikator kinerja organisasi, prestasi pemasaran, inovasi, kualitas produk dan manajemen (Jenster et al, 2000). Manfaat model DeLone dan McLean tidak selalu signifikan untuk meningkatkan kinerja organisasi, bahkan investasi yang berlebih juga tidak bisa meningkatkan kinerja organisasi. Namun layanan *user* dan melakukan evaluasi pengaruh sosial sebelum berinvestasi (Rich C. Lee, 2012).

METODE

Kerangka konsep penelitian ini diadaptasi dari model penelitian DeLone dan McLean seperti pada gambar 1 yang menunjukkan model *D&M IS Success*. Model penelitian DeLone dan McLean, ada 5 hipotesis yaitu:



Gambar 1. Model Penelitian Diadaptasi dari Model DeLone & McLean (1992)

- H1: kualitas CBS berpengaruh positif pada intensitas penggunaan *core banking system* dan kepuasan pengguna *core banking system*
- H2: kualitas informasi CBS berpengaruh positif pada intensitas penggunaan CBS dan kepuasan pengguna CBS
- H3: intensitas penggunaan CBS dan kepuasan pengguna CBS berpengaruh positif pada dampak kerja individu
- H4: intensitas penggunaan CBS berpengaruh positif pada kepuasan pengguna CBS
- H5: dampak kerja individu berpengaruh positif pada dampak kerja organisasi

Populasi penelitian ini adalah karyawan bank yang bekerja di bank konvensional yaitu Bank Jatim di Kota Malang yang menggunakan CBS, antara lain kasir (*teller*), *customer service* (CS), dan *account officer* (AO) dengan jumlah sampel ada 50 sampel di Bank Jatim di Kota Malang. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik pengumpulan data survei, dengan cara mendatangi Bank Jatim di Kota Malang. Membawa dan mengambil sendiri kuesioner dengan alasan untuk meningkatkan *respond rate* saat kuesioner diambil. Kuesioner tersebut menggunakan 5 skala Likert, yaitu (1) sangat tidak setuju (STS); (2) tidak setuju (TS); (3) netral (N); (4) setuju (S); dan (5) sangat setuju (SS).

Metode pengambilan sampel adalah *judgment sampling* dengan ketentuan karyawan bank yang langsung menggunakan CBS dan mempunyai pengalaman kerja minimal satu tahun. Variabel

yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen atau variabel eksogen (variabel yang memberi pengaruh ke variabel lain) antara variabel kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2). Sedangkan variabel dependent atau variabel endogen (variabel yang mendapat pengaruh dari variabel lain) adalah variabel intensitas penggunaan (Y_1), kepuasan pengguna (Y_2), dampak kerja individu (Y_3), dan dampak kerja organisasi (Y_4). Menguji hipotesis menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS). Ghozali (2006) mengutarakan PLS merupakan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi berbasis varian

HASIL

Hasil pada tabel 1 diketahui seluruh item pertanyaan telah valid yang ditunjukkan melalui nilai *Outer Loading* > 0,5 sehingga item-item pertanyaan tersebut dianggap valid dan dapat diikutsertakan dalam pengujian hipotesis. Setelah dilakukan evaluasi *Convergent Validity* kemudian dilakukan evaluasi kedua yaitu evaluasi *Discriminant Validity*, Evaluasi ini dilakukan dengan menggunakan nilai-nilai *square root of average variance extracted* (AVE) yang dibandingkan dengan korelasi antar konstruk. Jika nilai akar AVE lebih besar dari 0,500, maka *discriminant validity* yang baik tercapai.

Tabel 1. Nilai *square root of average variance extracted* (AVE) Variabel Laten

Variabel	AVE	Square Root AVE
Dampak Kerja Individu	0,778140	0,882122
Dampak Kerja Organisasi	0,557913	0,746936
Intensitas Penggunaan	0,591754	0,769255
Kualitas Informasi	0,623018	0,789315
Kepuasan Pengguna	0,580960	0,762207
Kualitas Sistem	0,595789	0,771874

Hasil evaluasi *square root of average variance extracted* (AVE) pada tabel 1, menunjukkan bahwa nilai *square root of average variance extracted* (AVE) dari seluruh variabel laten dalam penelitian > 0,5 sehingga dinyatakan bahwa seluruh variabel pene-

litian telah memenuhi *discriminant validity*. Evaluasi model pengukuran dengan menggunakan *composite reliability* adalah untuk menentukan apakah konstruk memiliki reliabilitas yang tinggi atau tidak. Nilai *composite reliability* yang lebih besar dari 0,700 menyatakan bahwa konstruk tersebut adalah reliabel. Hasil evaluasi *composite reliability* pada penelitian ini adalah:

Tabel 2. Nilai *Composite Reliability* Variabel Laten

Variabel	<i>Composite Reliability</i>
Dampak Kerja Individu	0,933379
Dampak Kerja Organisasi	0,909411
Intensitas Penggunaan	0,850794
Kualitas Informasi	0,919831
Kepuasan Pengguna	0,891978
Kualitas Sistem	0,941260

Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui bahwa nilai *composite reliability* variabel laten pada penelitian seluruhnya > 0,700, sehingga dapat dikatakan bahwa secara *composite reliability*, model pengukuran tersebut adalah handal. Setelah dilakukan evaluasi terhadap model, kemudian dilakukan pengujian terhadap koefisien jalur pada model struktural, sehingga didapatkan hasil seperti pada gambar 1, dan diperjelas pada tabel 3 yang menjelaskan pengujian pengaruh langsung variabel eksogen terhadap endogen. Pengujian pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen dilakukan dengan membandingkan T-statistics dalam penelitian dengan nilai T-tabel pada $\alpha = 0,05$ yaitu sebesar 1,96. Apabila T-statistics > T-tabel pada $\alpha = 0,05$ maka dikatakan bahwa pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen signifikan, begitu juga sebaliknya.

Dengan melihat tabel 3 yang merupakan hasil pengujian pengaruh langsung variabel eksogen terhadap variabel endogen dalam penelitian, dapat disimpulkan beberapa hal:

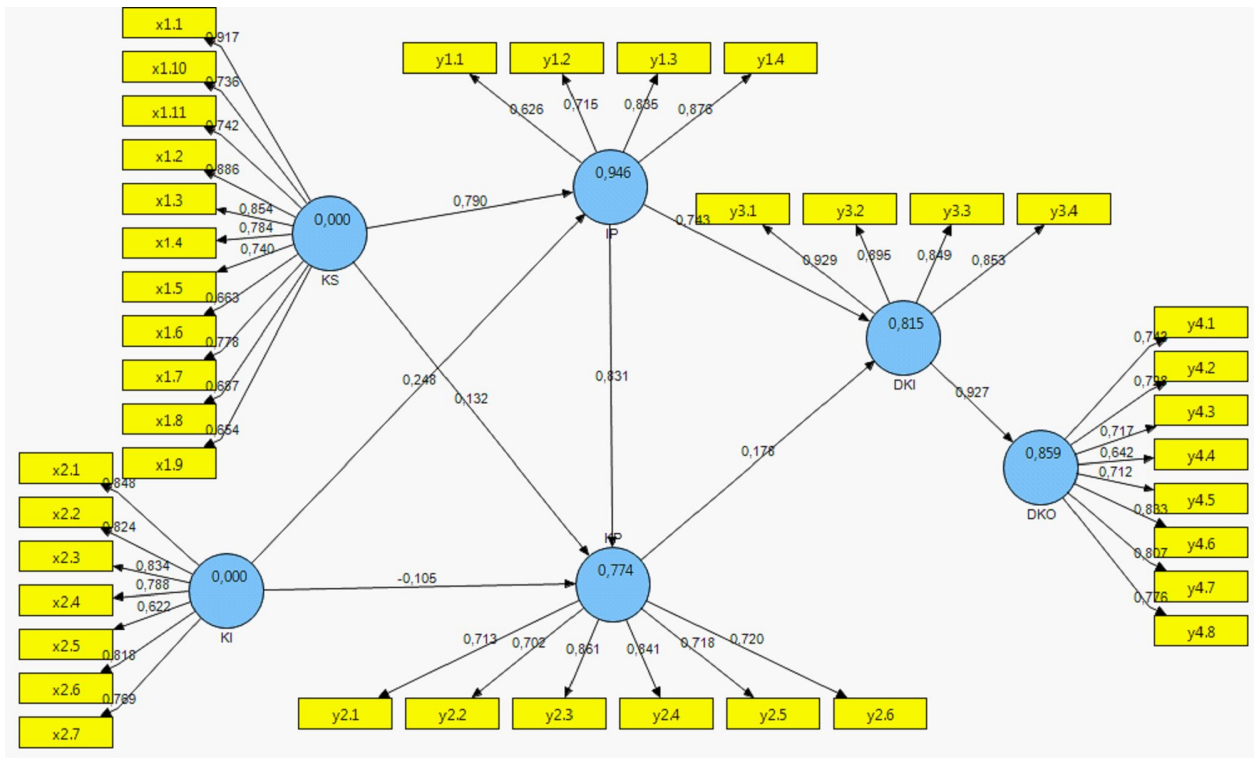
Hipotesis 1, pengaruh langsung kualitas CBS terhadap intensitas penggunaan didapatkan nilai T-statistics sebesar 22,570688, Nilai T-statistics (22,570688) > T-tabel (1,96) sehingga terdapat

Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan Penggunaan Core Banking System (CBS) ...

Mardiana Andarwati

pengaruh yang signifikan kualitas sistem terhadap intensitas penggunaan. Koefisien path sebesar 0,789766, menunjukkan bahwa pengaruh kualitas sistem terhadap intensitas penggunaan adalah positif, hal ini menunjukkan bahwa jika kualitas sistem meningkat maka intensitas penggunaan akan meningkat, begitu juga sebaliknya. Pengaruh

langsung kualitas CBS terhadap kepuasan pengguna didapatkan nilai T-statistics sebesar 0,778765, Nilai T-statistics ($0,778765 < T\text{-tabel } (1,96)$) sehingga dinyatakan tidak terdapat pengaruh yang signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Koefisien path sebesar 0,131591 menunjukkan bahwa pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan



Gambar 2. Koefisien Path Hasil Analisis PLS

Tabel 3. Hasil Pengujian Pengaruh pada Model Struktural

Pengaruh	Koefisien Path	T-Statistics	Keterangan
DKI → DKO	0,926874	81,464085	Signifikan
IP → DKI	0,74316	7,478119	Signifikan
IP → KP	0,831056	4,43077	Signifikan
KI → IP	0,248073	6,232567	Signifikan
KI → KP	-0,105287	1,219261	Tidak Signifikan
KP → DKI	0,177782	1,78241	Tidak Signifikan
KS → IP	0,789766	22,570688	Signifikan
KS → KP	0,131591	0,778765	Tidak Signifikan

pengguna adalah positif, namun pengaruh ini dapat diabaikan karena tidak disignifikan dalam memberikan pengaruh terhadap intensitas penggunaan.

Hipotesis 2, pengaruh langsung kualitas informasi CBS pada intensitas penggunaan CBS didapatkan nilai T-statistics sebesar 6,232567, Nilai T-statistics (6,232567) > T-tabel (1,96) sehingga terdapat pengaruh signifikan kualitas informasi terhadap intensitas penggunaan. Koefisien path sebesar 0,248073, menunjukkan pengaruh kualitas informasi terhadap intensitas penggunaan adalah positif, hal ini menunjukkan bahwa jika kualitas informasi meningkat maka intensitas penggunaan akan meningkat, begitu juga sebaliknya. Pengaruh langsung kualitas informasi CBS pada kepuasan pengguna CBS didapatkan nilai T-statistics sebesar 1,219261, Nilai T-statistics (1,219261) < T-tabel (1,96) sehingga tidak terdapat pengaruh yang signifikan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Koefisien path sebesar -0,105287, menunjukkan bahwa pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna adalah negatif, hal ini menunjukkan bahwa jika kualitas informasi meningkat maka kepuasan pengguna akan menurun, begitu juga sebaliknya, namun pengaruh ini dapat diabaikan karena tidak signifikan dalam memberikan pengaruh terhadap intensitas penggunaan.

Hipotesis 3, pengaruh langsung intensitas penggunaan CBS pada dampak kerja individu didapatkan nilai T-statistics sebesar 7,478119, Nilai T-statistics (7,478119) > T-tabel (1,96) sehingga dinyatakan terdapat pengaruh yang signifikan intensitas penggunaan terhadap dampak kerja individu. Koefisien path sebesar 0,74316, menunjukkan pengaruh intensitas penggunaan terhadap dampak kerja individu positif, dan menunjukkan bahwa jika intensitas penggunaan meningkat maka dampak kerja individu juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya. Pengaruh langsung kepuasan pengguna CBS pada dampak kerja individu didapatkan nilai T-statistics sebesar 1,78241, Nilai T-statistics (1,78241) < T-tabel (1,96) sehingga tidak

terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan pengguna terhadap dampak kerja individu. Koefisien path sebesar 0,177782, menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan pengguna terhadap dampak kerja individu positif, hal ini menunjukkan bahwa jika kepuasan pengguna meningkat maka dampak kerja individu akan meningkat, begitu juga sebaliknya, namun pengaruh ini dapat diabaikan karena tidak signifikan dalam memberikan pengaruh terhadap intensitas penggunaan.

Hipotesis 4, pengaruh langsung intensitas penggunaan CBS pada kepuasan pengguna CBS didapatkan nilai T-statistics sebesar 4,43077, Nilai T-statistics (4,43077) > T-tabel (1,96) sehingga dinyatakan terdapat pengaruh signifikan intensitas penggunaan terhadap kepuasan pengguna. Koefisien path sebesar 0,831056, menunjukkan bahwa pengaruh intensitas penggunaan terhadap kepuasan pengguna positif, hal ini menunjukkan bahwa jika intensitas penggunaan meningkat maka kepuasan pengguna juga akan meningkat, begitu juga sebaliknya.

Hipotesis 5, pengaruh langsung dampak kerja individu pada dampak kerja organisasi didapatkan nilai T-statistics sebesar 81,464085, Nilai T-statistics (81,464085) > T-tabel (1,96) sehingga dinyatakan terdapat pengaruh yang signifikan dampak kerja individu terhadap dampak kerja organisasi. Koefisien path sebesar 0,926874, menunjukkan pengaruh dampak kerja individu terhadap dampak kerja organisasi adalah positif, hal ini menunjukkan bahwa jika dampak kerja individu meningkat maka dampak kerja organisasi akan meningkat, begitu juga sebaliknya.

PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel 3 yang merupakan hasil pengujian pengaruh langsung variabel eksogen terhadap variabel endogen dalam penelitian, maka ada pengaruh langsung kualitas sistem terhadap intensitas penggunaan, sebagaimana temuan penelitian DeLone dan McLean (1992) dan Seddon

dan Kiew (1994). Hal ini dikarenakan CBS mampu menyesuaikan kebutuhan karyawan bank melalui fitur-fitur dari CBS. Berkualitas yang dimaksud adalah kualitas CBS dari segi kegunaan, ketersediaan, kehandalan, dan penyesuaian akan kebutuhan intensitas penggunaan CBS. Selanjutnya adanya pengaruh langsung kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dikarenakan CBS mampu memenuhi kebutuhan karyawan bank melalui fitur-fitur dari CBS sehingga karyawan bank merasakan puas dengan penggunaan CBS. Kualitas CBS yang merupakan jantung operasional perbankan mempunyai fungsi dalam pelayanan perbankan khususnya *loan*, *saving*, dan *customer information* dengan sistem keamanan yang baik pada masing-masing fungsi yang sangat membantu dalam mempermudah pengoperasionalan kinerja karyawan bank untuk memberikan pelayanan melalui teknologi mutakhir. Kemudian adanya pengaruh langsung kualitas informasi terhadap intensitas penggunaan. Sebagaimana temuan penelitian DeLone dan Mclean (1992), Seddon dan Kiew (1994), Seddon (1997), Sedera dan Tan (2000), Radityo dan Zulaikha (2007), Istianingsih dan Wijanto (2008), dan Hasan, Al-Mamary, Aziati (2013). Hal ini dikarenakan CBS memberikan informasi yang relevan, lengkap, dan mudah untuk dipahami sehingga dapat mempengaruhi intensitas penggunaan CBS. Tidak signifikan dan tidak adanya pengaruh langsung kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, hal ini terjadi karena kualitas informasi dari CBS adalah informasi yang belum dirasakan manfaatnya oleh karyawan bank sehingga tidak memberikan kepuasan kepada karyawan bank maka tidak adanya signifikan dan pengaruh langsung kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Kemudian pengaruh langsung intensitas penggunaan terhadap dampak kerja individu, sebagaimana temuan penelitian DeLone dan McLean (1992), Sedera dan Tan (2000). Hal ini dikarenakan karyawan bank sering mengoperasikan CBS maka berdampak pada cara kerja para karyawan bank yaitu karyawan bank menjadi lebih cepat da-

lam proses melayani para nasabah karena intensitas penggunaan CBS. Pengaruh langsung kepuasan pengguna terhadap dampak kerja individu. Sebagaimana temuan penelitian oleh DeLone dan McLean (1992), Sedera dan Tan (2000) hal ini dikarenakan apabila karyawan bank merasakan puas dengan penggunaan CBS maka akan berdampak pada kerja karyawan bank yang semakin cepat dalam melayani nasabah dalam penggunaan CBS. Pengaruh langsung intensitas penggunaan terhadap kepuasan pengguna, sebagaimana temuan penelitian oleh DeLone dan McLean (1992), Sedera dan Tan (2000), Istianingsih dan Wijanto (2008). Hal ini dikarenakan semakin intensif karyawan bank menggunakan CBS maka akan merasakan puas terhadap penggunaan CBS karena karyawan bank sering membantu memberi pelayanan kepada nasabah untuk segala transaksi di bank dengan menggunakan CBS. Salah satunya transaksi kredit, deposit, akuntansi, pengiriman uang, *saving*, dan sebagainya. Dampak kerja individu berpengaruh positif pada dampak kerja organisasi, sebagaimana temuan penelitian oleh DeLone dan McLean (1992) yang mengutarakan ada pengaruh signifikan dampak individu terhadap dampak organisasi. Hal ini dikarenakan dampak dari karyawan bank dari pemberian gaji dan tambahan gaji atau insentif untuk para karyawan bank serta penggunaan CBS pada kinerja para karyawan bank yang berkaitan dengan target kerja yang bisa tercapai memberikan pengaruh signifikan terhadap bank sebagai organisasi. Dampak organisasi yang dimaksud adalah bank menjadi lebih mampu menyelesaikan target yang diinginkan dengan menggunakan strategi pemasaran sehingga menimbulkan persepsi minat nasabah untuk bertransaksi di bank.

KESIMPULAN

Kepuasan pengguna *Core Banking System* merupakan salah satu wujud kesuksesan perbankan karena semakin meningkatnya sistem pelayanan kepada para nasabah dan informasi yang dibe-

rikan kepada nasabah semakin berkualitas. CBS adalah aplikasi perbankan untuk kegiatan operasional bank dan merupakan persiapan menuju rencana ke depan. Penelitian ini mengukur kesuksesan penggunaan CBS pada bank konvensional di kota Malang dengan menggunakan model *DeLone & McLean IS Success* dan penggunanya adalah karyawan Bank Jatim di Kota Malang yang berhubungan langsung dengan CBS.

Hasil dari penelitian ini adalah (1) adanya pengaruh kualitas sistem CBS terhadap intensitas penggunaan dan kepuasan pengguna yang positif dan signifikan; (2) adanya pengaruh kualitas informasi CBS terhadap identitas penggunaan yang positif dan signifikan serta kualitas informasi pada kepuasan pengguna yang negatif dan tidak signifikan; (3) adanya pengaruh intensitas penggunaan dan kepuasan pengguna pada dampak kerja individu yang positif dan signifikan; (4) adanya pengaruh intensitas penggunaan pada kepuasan pengguna yang positif dan signifikan; dan (5) adanya pengaruh dampak kerja individu terhadap dampak kerja organisasi yang positif dan signifikan.

Berdasarkan uraian di atas maka Bank Jatim dalam pelaksanaan penerapan CBS dikategorikan sukses setelah melakukan penelitian dengan menggunakan pengukuran pada *model D&M IS Success*. Hasil penelitian yang berbeda adalah kualitas informasi yang meningkat kepuasan pengguna akan menurun, akan tetapi pengaruh tersebut terabaikan karena tidak signifikan dalam memberikan pengaruh pada intensitas penggunaan CBS.

SARAN

- a. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya sampel yang digunakan tidak pada tingkat *operational* untuk penggunanya namun diperluas lagi di tingkat *tactical* atau *strategic* dengan tujuan untuk mengukur kesuksesan sistem CBS tidak hanya dari sudut pandang operator namun sampai dengan tingkat eksekutif agar dapat

mengetahui tingkat kesuksesan secara lebih luas melalui efektifitas dari kualitas sistem, kualitas informasi, intensitas penggunaan CBS, kepuasan pengguna, kinerja pegawai bank, dan kinerja bank.

- b. Penerapan *core banking system* (CBS) perlu dibuat atau dilakukan perbaikan *manual operational* penggunaan CBS.
- c. Kesuksesan sistem tidak cukup ditentukan dari tingkat teknis dan tingkat semantik namun ada faktor persepsi pengguna lainnya pada tingkat efektif yang menentukan kesuksesan sistem CBS.

DAFTAR PUSTAKA

- Balasubramanian, et al. 2014. Information Systems Success in The Context of Internet banking: Scale Development. *Journal of Internet Banking and Commerce*. December 2014, vol,19, No.3
- Belardo, S., Karwan, K. R., & Wallace, W. A. 1982. DSS Component Design Through Field Experimentation: an Application to Emergency Management. *In Proceedings of the Third International Conference on Information Systems* (Vol. 93).
- Budiyanto, Rahmawati, Santoso. 2009. Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean (Studi kasus Implementasi Billing System di RSUD kabupaten Sragen). *Fakultas Ekonomi Universitas Sebelar Maret Surakarta*
- Conklin, J. H., Gotterer, M. H., & Rickman, J. 1982. Online Terminal Response Time: The Effects of Background Activity. *Information and Management*, 5(3), 169-173
- DeLone WH and McLean. 1992. Information System Success: The Quest for Dependent Variabel". *Journal Information System Reserach*, No.3
- Delone WH and McLean, 2003. The Delone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-year Update. *Journal of Management Information Systems/Spring 2003*. Vol.19, No.4 (pp.9-30)
- Davis, Fred D. 1989. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Tech-

Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan Penggunaan Core Banking System (CBS) ...

Mardiana Andarwati

- nology. *MIS Quarterly*, Vo. 13, No.3 (Sep 1989) pp.319-340
- Doll, W.J and Torkzadeh, G. 1988. The Measurement of End User Computing Satisfaction. *Journal MIS Quarterly*. 12 (2). June. 259-274
- Elvandari, D.S. 2011. Adaptasi Model DeLone dan McLean yang Dimodifikasi Guna Menguji Keberhasilan Implementasi Aplikasi Operasional Bank bagi Individu Pengguna: Studi Empiris pada Bank Umum di Kota Semarang. *Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang*.
- Irantono, Dwi Bondan. 2012. Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi pada PLN. Persero Distribusi Jawa Tengah dan DIY). *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang*.
- Istianingsih dan Utami, Wiwik. 2009. Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi terhadap Kinerja Individu. Vol SNA XII. Palembang: *Simposium Nasional Akuntansi*
- Jenster, Per V. dan Pedersen, Henrik Stener. 2000. *Outsourcing - Fact and Fiction*. Strategic Change: 147-154.
- Jumaili, Salman. 2005. Kepercayaan Terhadap Teknologi Sistem Informasi Baru Dalam Evaluasi Kinerja Individu. Kumpulan Materi *Simposium Nasional Akuntansi VIII*, Solo, 15-16 September 2005.
- Lee. 2012. Does The Success of Information Systems Really Matters to Firm Performance. *Journal iBusiness*, Vol. 4, No. 2, April 2012, pp. 98-107
- Markus, M.Lynne, and Mark Keil. 1994. If We Build It, They Will Come: Designing Information Systems That People Want To Use. *Sloan Management Review (Summer)*
- Radityo, Dody dan Zulaikha. 2007. Pengujian Model DeLone and McLean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus). *SNA X. Makasar*.
- Rich. G. Lee. 2012. Does the Success of Information Systems Really Matters to Firm Performance?. *iBusiness*, Vol. 4 No. 2, 2012, pp. 98-107. doi: [10.4236/ib.2012.42012](https://doi.org/10.4236/ib.2012.42012).
- Satchidananda, S. S., Rao, S., & Wadhavkar, R. 2006. Core Banking Solutions: An Assessment. Working Paper 8, CBIT Center of Banking and Information Technology, *International Institute of Information Technology, Bangalore*.
- Seddon, 1997. A Respecification and Extension of The DeLone and McLean Model of IS Success. *Information System Research*, Vol.8, No.3. (pp.240-253)
- Sekundera P.L, Charlesto. 2006. Analisis Penerimaan Pengguna Akhir dengan Menggunakan Technology Acceptance Model dan End User Computing Satisfaction terhadap Penerapan Sistem Core Banking pada bank ABC. *Masters thesis, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro*.
- Zmud, R. W., 1983. *Information System in Organization*, Glenview, IL, Scott, Foresman