

# KETERSEDIAAN SISTEM INFORMASI TERINTEGRASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

**Firmanta Sebayang**

Universitas Tama Jaga Karsa, Jakarta Selatan  
Jl. Letjen TB. Simatupang No. 152 Tanjung Barat, Jakarta Selatan 12530

**Zeplin Jiwa Husada Tarigan**

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Petra, Surabaya  
Jl. Siwalankerto 121-131 Surabaya

**Abstract:** *There were two major questions being discussed in this research, i.e. firstly, how to determine the support of the top management and environment uncertainty and their influence to the preparation of technology information system; secondly, how to determine the influence of preparation technology information system to information sharing and information quality which used information technology to end user satisfaction Based on previous research. It was found that preparation of technology information system was influenced by top management because information system was determined by top management, and environment uncertainty would influence the provide of data management. Based on a survey which was conducted by means of interviews and questionnaires to 53 end user information technology system practitioners in this research, it was found that in the preparation for an integrated information technology, support top management as an organization and environment uncertainty as out of organization was a requirement to form preparation of information technology system. An information technology system was able to be an information sharing and information quality, but it could not directly bring the end user satisfaction. The result of an information sharing and information quality directly impacted to end user satisfaction.*

**Key words:** *integrated information system, support top management, preparation technology system, information sharing, information quality, and end user satisfaction.*

Tahun 1990an diidentifikasi sebagai awal tahun persaingan global maka dibutuhkan perusahaan harus menghasilkan produk dan layanan dengan biaya yang sangat murah. Perusahaan harus mencari cara untuk menghasilkan efektifitas bagi

perusahaan. Penggunaan teknologi informasi yang terintegrasi secara efektif telah menjadi sebuah kunci untuk mencapai keuntungan dalam persaingan perusahaan (Blanchard, 1998). Namun pada kenyataannya banyak perusahaan dalam

---

Korespondensi dengan Penulis:

**Firmanta Sebayang:** Telp. +62 21 789 0634, Fax. +62 21 789 0966

E-mail: firmanta.sebayang@gmail.com

**Zeplin Jiwa Husada Tarigan:** Telp./Fax.+62 31 298 3244

E-mail: zeplin@peter.petra.ac.id

melakukan implementasi teknologi informasi mengalami kegagalan yang sangat berarti, penelitian Keil *et al.*, 2000 menyatakan bahwa 30-40 % proyek mengalami kegagalan yang disebabkan oleh faktor-faktor yang berbeda-beda.

Implementasi teknologi informasi di dalam perusahaan banyak faktor-faktor yang sangat berpengaruh di dalamnya yakni pengguna komputer, dukungan dari manajemen, transfer pengetahuan dari konsultan teknologi informasi sendiri, desain bisnis proses, struktur organisasi dan budaya yang ada pada perusahaan (Griffith & Northcraft, 1996). Meskipun keuntungan dari sistem teknologi informasi bisa dilihat secara signifikan dan jelas, namun biaya dari pengimplementasian sistem teknologi informasi ini sangat besar. Banyak implementasi teknologi informasi yang memakan lebih banyak waktu dan biaya untuk mencapai level kesuksesan tertentu (Cantu, 1999).

Implementasi teknologi yang telah berhasil dapat dimanfaatkan oleh pengguna secara maksimal dan berguna bagi efektifitas dan efisiensi kerjanya (Doll *et al.*, 2003). Namun saat implementasi teknologi informasi sudah selesai maka perlu dilakukan pengembangan berupa kustomisasi (penyesuaian-penyesuaian) sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan terbaru dari pengguna di perusahaan. Bila tidak dilakukan pengembangan yang secara terus menerus akan terjadi perbedaan realita dengan sistem komputer yang digunakan sehingga makin lama akan mengakibatkan ketidaksinkronan semakin tinggi dan akhirnya informasi yang diberikan oleh sistem tidak akan bermanfaat sama sekali terhadap manajemen perusahaan. Efektifitas dari sebuah teknologi informasi tergantung pada pengetahuan dan kemampuan dari pengguna untuk menggunakannya. Penggunaan teknologi informasi di organisasi sangat fleksibel terutama pada interaksi antar karyawan, proses kerja dan pemanfaatan teknologi. Pada umumnya, orang

memandang teknologi informasi dapat digunakan untuk memecahkan masalah, menghasilkan keuntungan bagi perusahaan, dan memudahkan penyelesaian tugas. Teknologi yang tidak bermanfaat dan handal serta yang diwujudkan dengan biaya tinggi, apabila diterapkan akan banyak menghasilkan hal negatif dan akan berpengaruh kepada pemakai, yang pada akhirnya aktivitas mereka terganggu dan kinerja yang diharapkan tidak tercapai, terdapat hubungan yang positif signifikan antara investasi teknologi informasi dengan kinerja dan produktivitas. Para ahli tersebut mengacu pada premis bahwa keuntungan dari investasi teknologi informasi akan dapat dirasakan manfaatnya dalam periode yang cukup lama.

Industri perbankan bila ingin tetap *survive* harus menerapkan teknologi informasi secara terencana dan sesuai dengan kebutuhan. Menurut Indrajit dalam Marsudi pada Rahadi (2005) terdapat tiga aspek yang harus dicapai untuk mencapai target dari penerapan teknologi informasi dalam dunia perbankan, dimana fokus pengembangannya lebih mengarah pada fungsi-fungsi *front office*, sebagai berikut : (a) Teknologi informasi secara langsung maupun tidak langsung harus memiliki dampak terhadap penciptaan produk pelayanan yang jauh lebih baik dari sebelumnya sehingga dapat meningkatkan kinerja dan daya saing perusahaan. (b) Teknologi informasi harus dapat meningkatkan kualitas pengambilan keputusan bagi para manajemen dalam bentuk penyediaan informasi dan pengetahuan yang relevan, tepat, akurat, terpercaya dan bernilai tinggi. (c) Teknologi informasi harus mampu meningkatkan tingkat perolehan pendapatan perusahaan, melalui pendekatan kepada calon pelanggan.

Fenomena di organisasi perbankan bahwa teknologi informasi merupakan kegiatan sehari-hari dan harus digunakan oleh para pemakai khususnya *teller* dan *customer services*, tanpa adanya sistem komputer maka kegiatan kerja tidak

dapat diproses, dan di samping itu tanpa adanya kemampuan pengguna teknologi informasi maka pekerjaan-pekerjaan yang ada tidak dapat diselesaikan. Penelitian ini akan mengamati tentang kepuasan pemakai khususnya *teller* dan *customer services* di salah satu bank yang telah menggunakan teknologi informasi terintegrasi yang kebutuhannya besar pada pekerjaan mereka.

---

### DUKUNGAN MANAJEMEN PUNCAK

---

Komitmen dan kepemimpinan pada manajemen puncak pada sebuah organisasi merupakan faktor yang berpengaruh pada kesuksesan proyek (Bradford & Florin, 2003; Sun *et al.*, 2005; Umble *et al.*, 2003; Zhang *et al.*, 2005; Hammer & Stanton 1995; Stanton *et al.*, 1993; Rastogi, 1994; Guha *et al.*, 1993). Kepemimpinan harus efektif (Holland & Kumar, 1995), kuat (Jackson, 1997; Janson, 1992), *visible* (Jackson, 1997; Bashein *et al.*, 1994), dan kreatif dalam berpikir dan pemahaman (Hammer & Champy, 1993) dengan maksud untuk menyediakan pandangan yang jelas akan masa depan. Visi ini harus dikomunikasikan secara luas kepada karyawan yang terkait dan lebih termotivasi daripada secara langsung (Hammer & Stanton, 1995). Implementasi IT akan menentukan BPR (*business process reengineering*) perusahaan, sehingga proses bisnis ini akan mengikuti sistem yang ada di dalam teknologi informasi, serta akan dilakukan penyesuaian. Selama dalam tahap implementasi dan penyesuaian dibutuhkan komitmen manajemen (Hug & Martin, 2006). Komitmen untuk kesuksesan proyek (Guha *et al.*, 1993; Berrington & Oblich, 1995; Dixon *et al.*, 1994) dan *support* manajemen (Rastogi, 1994; Dixon *et al.*, 1994). Wewenang dan pengetahuan yang cukup, dan komunikasi yang tepat dengan semua pihak dalam proses perubahan, adalah penting

dan berhubungan dengan kemampuan organisasi secara konsisten selama proses implementasi (Hammer & Champy, 1993, Stanton *et al.*, 1993)

---

### ENVIRONMENT UNCERTAINTY

---

Lingkungan yang tidak pasti dapat menentukan ketersediaan informasi bagi perusahaan khususnya integrasi data antar bank, karena saat ini informasi antar bank sudah menjadi terintegrasi terutama dalam layanan pada nasabah bank. Persaingan antar organisasi yang semakin ketat sehingga konsumen dapat memberikan pengaruh terhadap layanan di perbankan terutama pada variasi layanan yang diberikan, kualitas layanan, keandalan yang diberikan dan kecepatan layanan yang diberikan (Thomas & Griffin, 1996). Keetidakpastian lingkungan yang terjadi dapat diklasifikasikan kebeberapa faktor yakni persaingan global yang semakin ketat sehingga menerbitkan regulasi yang berbeda terhadap suatu bangsa, perbedaan perkembangan teknologi, adanya perbedaan kecepatan dalam menangani pelanggan, dan perbedaan perubahan pada internal organisasi (Gupta & Wilemon, 1990). Sedangkan penelitian Etlie & Reza (1992) menyatakan bahwa ketidakpastian lingkungan disebabkan oleh pelanggan, pemasok teknologi, dan teknologi itu sendiri, sedangkan pada penelitian ini yang dimaksud dengan ketidakpastian itu adalah: kepercayaan dari pelanggan yang dapat cepat berubah terhadap layanan yang diberikan oleh bank, regulasi yang diberikan oleh pemerintah, integrasi data antar bank yang harus ditentukan dengan melakukan kontrak kerjasama dan sewaktu-waktu dapat berubah dan terakhir adalah komunikasi antar bank atas produk-produk baru yang dapat dijalankan bersama.

---

**KETERSEDIAAN INFORMASI**

---

Informasi yang ada pada perusahaan merupakan keberhasilan dari sebuah implementasi teknologi informasi sehingga digunakan oleh pihak perbankan untuk melayani nasabah. Dokumentasi data yang terstruktur dapat membuat proses pengembangan produk menjadi lebih baik. Penekanan konsep penyediaan data sebagai informasi dalam organisasi adalah bentuk dokumentasi tentang keterkaitan antara produk data dengan struktur dalam versi dokumen, dan hubungan antara komponen-komponen produk yang terkait. Husein & Wibowo (2002) mengatakan manajemen yang mengelola sumberdaya informasi dimana sumberdaya yang diperlukan terkumpul dan kemudian diproses menjadi informasi yang berguna, kemudian memastikan bahwa orang yang berkompeten dalam organisasi yang menerima informasi tersebut dan dapat memanfaatkannya. Jika informasi tersebut sudah tidak lagi bermanfaat, manajer membuang informasi tersebut dan menggantikannya dengan informasi yang baru dan akurat.

Seluruh aktifitas tersebut mulai dari memperoleh informasi (data), menggunakannya seefektif mungkin dan membuangnya pada saat yang tepat disebut manajemen informasi. Sedangkan MaCleod & Schell (2001) mengatakan bahwa manajemen informasi adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan dan berfungsi dalam mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan keputusan dan pengawasan dalam organisasi dan dapat membantu manajer dalam menganalisis masalah. Penelitian ini akan mengamati tentang ketersediaan teknologi informasi yang dilihat dari indikator: data pada sistem komputerisasi perbankan memiliki struktur dan *master files*, transaksi data telah terintegrasi, maintenance

(perubahan dan perbaikan) data mudah dilakukan, dan terakhir *report* dan tabel data telah tersedia sesuai dengan kebutuhan.

---

**INFORMATION SHARING DAN  
INFORMATION QUALITY**

---

Budaya perusahaan mempengaruhi kemampuan beradaptasi terhadap perubahan. Budaya yang lama sering kali tidak mempunyai nilai-nilai yang sesuai dengan lingkungan baru. Manajemen puncak perusahaan sebagai pemimpin pada perusahaan harus dapat membuat lingkungan yang dapat menumbuhkan budaya belajar bagi organisasi untuk dapat menciptakan ide dan pengetahuan. Banyak para akademisi dan konsultan yang dapat diundang oleh manajemen puncak perusahaan untuk dapat belajar dan berbagi pengetahuan dengan karyawan dan internal departemen perusahaan dalam rangka menciptakan *best practice* di perusahaan (Choi & Lee, 2002).

Berbagi pengetahuan pada perusahaan akan memberikan kontribusi terhadap kinerja perusahaan terutama pada peningkatan kinerja bisnis perusahaan. Penelitian yang disampaikan oleh Hertog (2000) mengidentifikasi tentang jumlah proses, keahlian, kemampuan, kehandalan dan pengalaman konsultan dalam berbagi pengetahuan. Penelitian Hertog didukung oleh penelitian Matzler *et. al.*, (2008) yang menyatakan bahwa berbagi pengetahuan sangat penting bagi organisasi untuk dapat mengembangkan keahlian dan kompetensi, meningkatkan nilai bagi perusahaan, dan dapat menjaga daya saing sebab inovasi didapatkan berasal dari berbagi pengetahuan antara orang persoa di dalam organisasi. Penelitian Nonaka & Taguechi dalam Matzler *et. al.*, (2008) yang menyatakan berbagi pengetahuan diperlukan untuk mentransformasikan ide dan konsep ke dalam produk dan

layanan bagi perusahaan dalam melakukan inovasi.

Penelitian ini akan mengamati tentang proses transfer informasi di dalam perusahaan yang akan menjadi budaya perusahaan. Indikator untuk mengukur berbagi informasi pada perusahaan adalah adanya wadah *sharing* informasi di bank, keputusan yang dihasilkan bersama disepakati dan diimplementasikan dengan benar, kerjasama yang baik dan saling mendukung antar anggota, dan adanya *sharing* informasi anggota dengan manajemen puncak. Berbagi informasi di dalam suatu wadah yang telah dibentuk seharusnya setiap personal harus menanggapi dan menyampaikan informasi yang berkualitas. Kualitas informasi tidak akan terlepas dari kecepatan informasi, akurasi informasi, kredibilitas informasi dan kelengkapan informasi yang disampaikan dalam bentuk data (Moberg *et al.*, 2002). Penelitian ini akan mengukur kualitas informasi terdiri atas data yang tersedia akurat, data dapat diproses dengan cepat dan tepat waktu, sistem informasi yang digunakan sesuai kebutuhan perusahaan dan sistem informasi sudah terintegrasi antar departemen (Wu & Wang, 2007; Chang *et al.*, 2008; Sun *et al.*, 2005).

---

### **KEPUASAN PENGGUNA AKHIR**

---

Kepuasan pengguna akhir merupakan akumulasi dari perasaan dan cara pandang yang berbeda terhadap pengiriman informasi dalam bentuk produk maupun layanan (Ives *et al.*, 1983). Hal ini merupakan secara keseluruhan tentang kepuasan pengguna mengenai sistem informasi. Bailey & Pearson (1983) yang pertama

mengembangkan secara valid dalam pengukuran kepuasan pengguna dengan 39 faktor, sedangkan Ives *et al.*, 1983 mengurangnya dan menggabungkannya menjadi 13 item. Faktor tersebut dibagi atas tiga secara besar yakni informasi yang disampaikan, staff dan layanan dan pengetahuan pengguna serta pengembangannya.

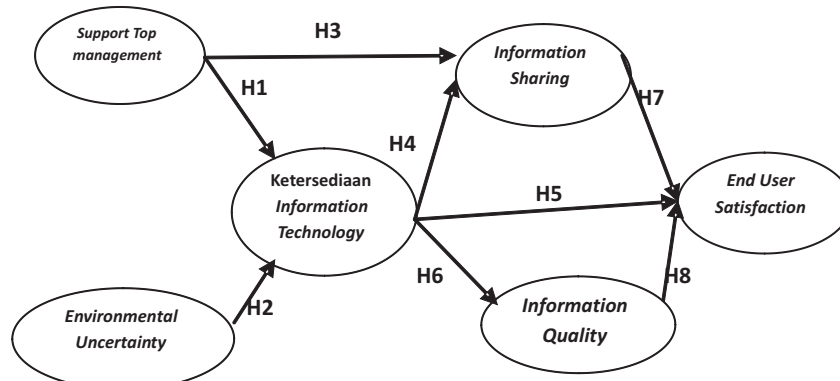
Penelitian Amoako & Gyampah (2004) mengategorikan kepuasan pengguna informasi tentang ketersediaan informasi yakni integrasi data, akurasi data, waktu, keandalan informasi, dan perbaikan sistem informasi yang terus-menerus. Penelitian ini akan mengamati kepuasan pemakai komputer di bank dengan indikator mudah digunakan, akses yang mudah terhadap data, sistem informasi yang digunakan *friendly*, mudah memahami data, dan waktu yang cepat untuk akses data.

---

### **KERANGKA KONSEPTUAL**

---

Penelitian ini mengamati tentang pengaruh kepuasan dan penerimaan teknologi informasi di salah satu bank. Model penggunaan teknologi dan kepuasan pemakai akhir sebagai alat untuk menganalisis penerimaan teknologi informasi agar dapat meningkatkan kinerja organisasi. Pengguna teknologi informasi di perbankan dikhususkan pada *teller* dan *customer services* yang setiap saat menggunakan komputer dalam pekerjaan mereka sehari-hari. Pertanyaan penelitian ini adalah bagaimana manajemen puncak dan ketidakpastian lingkungan memiliki pengaruh terhadap ketersediaan informasi yang akhirnya dapat memberikan kepuasan bagi pemakai akhir.



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan dari kerangka konseptual maka didapatkan beberapa hubungan atau pengaruh antara variabel penelitian yang satu dengan variabel penelitian yang lain yakni:

- H<sub>1</sub> : *Support top management* akan memberi pengaruh pada ketersediaan *information technology* dalam memberikan *end user satisfaction*.
- H<sub>2</sub> : *Environmental Uncertainty* akan berpengaruh pada ketersediaan *information technology* dalam memberikan *end user satisfaction*.
- H<sub>3</sub> : *Support top management* akan memberi pengaruh pada *information sharing* dalam memberikan *end user satisfaction*.
- H<sub>4</sub> : Ketersediaan *information technology* akan berpengaruh pada *information sharing* dalam memberikan *end user satisfaction*.
- H<sub>5</sub> : Ketersediaan *information technology* akan berpengaruh secara langsung terhadap *end user satisfaction*.
- H<sub>6</sub> : Ketersediaan *information technology* akan berpengaruh pada *information quality* dalam memberikan *end user satisfaction*.
- H<sub>7</sub> : *Information sharing* akan berpengaruh secara langsung terhadap *end user satisfaction*.
- H<sub>8</sub> : *Information quality* akan berpengaruh secara langsung terhadap *end user satisfaction*.

## METODE

Penelitian ini mengamati tentang penggunaan teknologi informasi di BNI Jakarta oleh *teller* dan *customer service* serta beberapa orang pada bagian teknologi informasi. Pengambilan sampel data dilakukan secara acak dengan teknik *stratified sampling* dengan membagi pengguna teknologi informasi yakni *teller*, *customer service* dan beberapa bagian IT. Jumlah data yang diambil sebanyak 58 responden dan dapat diolah lebih lanjut 53 responden, dimana 4 responden tidak lengkap mengisi item pertanyaan dan 1 responden tidak memberikan bagian kerjanya. Pengambilan data dilakukan dengan pengisian kuisisioner yang bersifat tertutup yaitu pertanyaan yang dibuat sedemikian rupa hingga responden dibatasi dalam memberi jawaban kepada beberapa alternatif saja atau kepada satu jawaban saja.

Untuk menguji hipotesis pertama sampai dengan hipotesis yang delapan, dan menghasilkan suatu model yang layak (*fit*), maka analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan *Partial Least Square (PLS)* dengan proses perhitungan dibantu program aplikasi *software smart PLS*. Model pengukuran atau *outer model* dengan indikator refleksif dievaluasi dengan *convergent* dan *discriminant validity*

dari indikatornya dan *composite reliability* untuk blok indikator. Sedangkan *outer model* dengan indikator formatif dievaluasi berdasarkan pada *substantive content*-nya yaitu dengan membandingkan besarnya *relative weight* dan melihat signifikansi dari ukuran *weight* tersebut (Solimun, 2007).

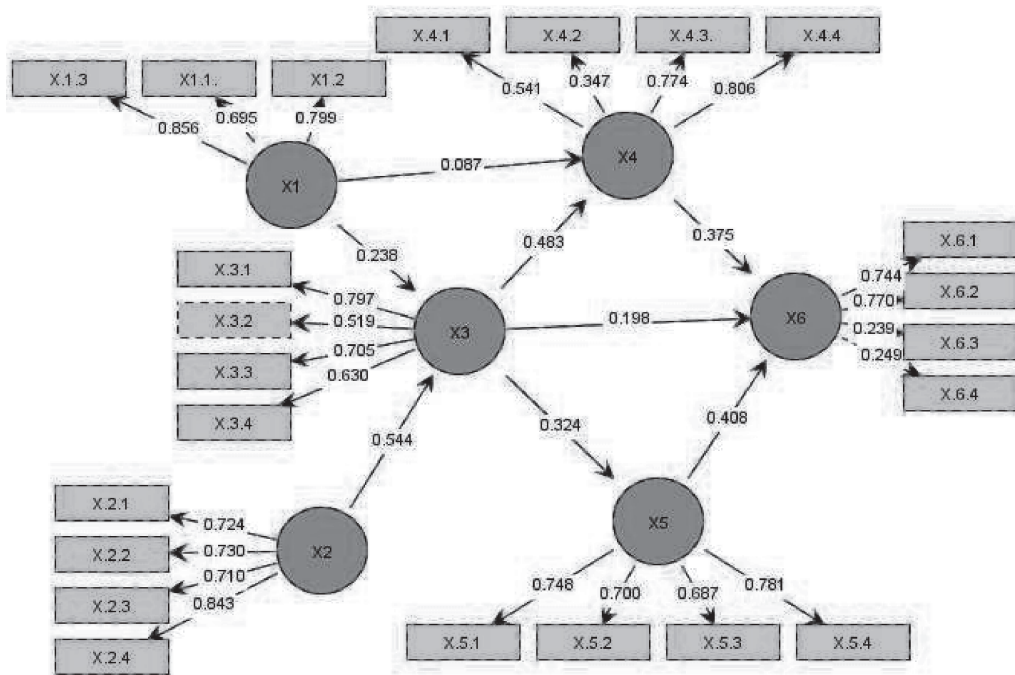
Model struktural atau *inner model* dievaluasi dengan melihat persentase varian yang dijelaskan yaitu dengan melihat  $R^2$  (*R-square* variabel eksogen) untuk konstruk laten dependen dengan menggunakan ukuran *Stone-Geisser Q Square test* dan juga melihat besarnya koefisien jalur strukturalnya. Stabilitas dari estimasi ini dievaluasi dengan menggunakan uji t-statistik yang didapat lewat prosedur *bootstrapping*.

Berdasarkan Gambar 2, hasil model struktural yang diteliti menunjukkan pada variabel komitmen manajemen puncak nilai tertinggi indikator terdapat pada komunikasi yang tepat dari manajemen puncak terhadap implementasi ERP sebesar 0,856. Sedangkan pada variabel *environmental uncertainty* nilai tertinggi pada indikator adanya komunikasi antar bank atas produk-produk baru yang dapat dijalankan bersama sebesar 0,843. Pada variabel ketersediaan *information technology* nilai tertinggi indikator terdapat sistem komputerisasi perbankan memiliki struktur dan *master files* sebesar 0,797.

Pada variabel *information sharing* nilai tertinggi terdapat pada indikator adanya *sharing* informasi anggota dengan manajemen puncak sebesar 0,806; nilai indikator tertinggi pada variabel *Information quality* adalah sistem informasi sudah terintegrasi antar departemen sebesar 0,781 dan terakhir pada variabel *end user satisfaction* nilai indikator yang tertinggi akses karyawan mudah terhadap data yang ada sebesar

### HASIL

Berdasarkan hasil analisis model struktur maka dapat dirangkum hipotesis-hipotesisnya sebagai berikut:



Gambar 2. Model Struktural Output PLS

0,770. Nilai-nilai tertinggi ini sangat mempengaruhi dan menentukan keberhasilan dari hasil penelitian ini

Berdasarkan hasil analisa model struktur pada Gambar 2. maka dapat dirangkum hipotesis-hipotesisnya sebagai berikut:

**Tabel 1. Rangkuman Hasil Hipotesis Penelitian**

Variabel Pertama	Variabel Kedua	Hasil
<i>Support Top Management</i>	Ketersediaan Sistem Informasi	++
	Information Sharing	-
<i>Environment Uncertainty</i>	Ketersediaan Sistem Informasi	++
Ketersediaan Sistem Informasi	<i>Information Sharing</i>	++
	<i>Information Quality</i>	++
	<i>End User Satisfaction</i>	-
Information Sharing	<i>End User Satisfaction</i>	++
Information Quality	<i>End User Satisfaction</i>	++

Catatan : ++ Signifikan pada 0,5; + signifikan pada 0,1 dan - tidak signifikan.

Melalui pengujian hipotesis dengan menggunakan model persamaan struktural (PLS), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hampir sebagian besar pada hipotesis-hipotesis yang diajukan dapat diterima antara lain: *support top management* dan *environmental uncertainty* berpengaruh positif dan dapat meningkatkan ketersediaan sistem informasi. *Top management* tidak berpengaruh secara langsung terhadap *sharing information* namun melalui variabel *intervening* ketersediaan sistem informasi yang berpengaruh positif terhadap *information sharing* dan *information quality*. Ketersediaan sistem informasi tidak memberikan secara langsung terhadap kepuasan pengguna akhir namun melalui variabel *intervening information sharing* dan *information quality*.

**PEMBAHASAN**

*Support top management* berpengaruh positif dan dapat meningkatkan ketersediaan

sistem informasi. Hal ini disebabkan bahwa telah ada standar layanan yang ditetapkan oleh manajemen kepada setiap unit bisnis. Manajemen juga telah menetapkan tugas dan wewenang setiap fungsi-fungsi yang ada di bank. Di samping itu manajemen selalu melakukan komunikasi yang intensif dengan unit bisnis tentang kebijakan-kebijakan yang telah diputuskan. Penelitian ini mendukung penelitian Averweg & Roldan (2006) menyatakan bahwa para eksekutif perusahaan memiliki peranan yang penting dalam implementasi sistem informasi guna dapat memberikan informasi yang cepat dalam penentuan strategi perusahaan di Afrika Selatan dan Spanyol. Penelitian ini juga mendukung penelitian Li & Lin (2006) yang menyatakan bahwa komitmen manajemen puncak dibutuhkan dalam implementasi sistem informasi *supply chain management* pada perusahaan manufaktur Amerika.

*Environment uncertainty* berpengaruh positif dan dapat meningkatkan ketersediaan sistem informasi. Perubahan yang terjadi pada eksternal bank secara otomatis meminta adanya perubahan pada sistem layanan bank. Perubahan yang diminta oleh *customer* sebagian besar responden menyatakan terdapat pada layanan yang diberikan oleh bank pada produk ATM bersama.

*Support top management* tidak berpengaruh secara langsung terhadap *information sharing*. Hal ini disebabkan bahwa manajemen puncak tidak melakukan komunikasi secara langsung ke semua unit bisnis, namun manajemen menetapkan peraturan-peraturan, prosedur serta kebijakan untuk dijalankan oleh bisnis unit. Namun pengaruh dukungan manajemen berpengaruh positif melalui variabel *intervening* ketersediaan sistem informasi.

Ketersediaan sistem informasi berpengaruh positif terhadap *information sharing* karena data-data yang ada pada sistem *database* perusahaan dapat diakses oleh setiap fungsi di bank. Di



samping itu juga sudah didapatkan adanya integrasi data antara satu cabang dengan cabang dengan cabang lain maupun antara bank yang berbeda. Ketersediaan data ini berdampak pada berbagai informasi sehingga setiap pekerja atau fungsi unit dapat memanfaatkan data secara bersama untuk mendukung pekerjaan mereka. Penelitian ini mendukung hasil penelitian Adejmolola (2008) yang menyatakan bahwa sistem informasi yang ada dapat membantu komunikasi, berbagi informasi dan pemberian aliran data kepada sesama pengguna sistem informasi sehingga terjadi efektifitas dalam perusahaan.

Ketersediaan sistem informasi berpengaruh positif terhadap *information quality* karena data-data yang ada dan dapat diakses bersama wajib memiliki data yang akurat dan sesuai dengan aktualnya. Data-data yang akurat dapat dimanfaatkan secara bersama untuk pembuatan laporan-laporan sehingga dapat menyediakan informasi yang mudah dan cepat bagi pengguna agar dalam melayani *customer* dengan baik serta sesuai kebutuhan organisasi.

Ketersediaan sistem informasi tidak berpengaruh secara langsung terhadap *user satisfaction* karena sistem informasi harus memiliki data-data informasi yang akurat dan dapat digunakan sebagai pelaporan. Apabila data yang ada telah tersedia namun tidak akurat ataupun lambat diakses oleh yang berkepentingan maka tidak akan memberikan kepuasan bagi pengguna. Penelitian ini berbeda dengan hasil Bendoly & Swink (2007) yang menyatakan bahwa ketersediaan sistem informasi berpengaruh terhadap pengguna karena pengguna dapat melakukan akses yang mudah sehingga meningkatkan kinerjanya.

*Information Sharing* dan *information quality* berpengaruh positif pada terhadap kepuasan pengguna akhir karena akan memberikan kecepatan dalam melakukan akses dan penggunaan data yang mudah dalam membantu

pekerjaan karyawan. Di samping itu adanya transfer pemahaman mengenai interpretasi data pada sistem informasi antar karyawan maka diperlukan berbagi informasi antar karyawan. Penelitian ini mendukung penelitian Wu & Cheng (2008) menyatakan bahwa *information sharing* akan memberikan efektifitas kepada karyawan sehingga biaya inventori di perusahaan berkurang. Penelitian ini juga mendukung penelitian Li & Lin (2006) yang menyatakan bahwa *Information Sharing* dan *information quality* pada penerapan *supply chain management* di perusahaan memberikan kepuasan kepada pengguna komputer pada perusahaan manufaktur Amerika.

Peranan manajemen puncak dalam memberikan dukungan terhadap ketersediaan sistem informasi di perusahaan cukup besar dalam melakukan dukungan dengan melakukan pemberian wewenang dan pengetahuan, berkomunikasi yang baik dengan semua pihak dan kemampuan manajemen dalam berorganisasi. Namun dukungan manajemen terhadap *information sharing* sangat kuat melalui variabel perantara yakni ketersediaan sistem informasi. Hal ini disebabkan bahwa *sharing* informasi yang dilakukan harus memberikan *transfer knowledge* melalui data-data yang ada dan telah tersedia di sistem informasi.

*Environment uncertainty* memiliki pengaruh terhadap ketersediaan sistem informasi pada perusahaan karena sistem yang dibuat pada perusahaan harus dapat mendekati kebutuhan pelanggan dan memudahkan para pengguna dalam berkomunikasi dengan pelanggan. Ketersediaan sistem informasi juga sangat membantu dalam melakukan *sharing* informasi dan kualitas informasi itu sendiri sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akhir.

Penelitian ini dapat mendukung terhadap penelitian-penelitian yang sebelumnya dan mengatakan bahwa dukungan manajemen

puncak dan *environment uncertainty* sangat berpengaruh dalam menentukan *sharing* informasi dan kualitas informasi serta pada akhirnya memberikan kepuasan kepada pengguna akhir.

---

## KESIMPULAN DAN SARAN

---

### Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh manajemen puncak dan ketidakpastian lingkungan terhadap ketersediaan informasi yang akhirnya dapat memberikan kepuasan bagi pemakai akhir. Hasil survey dan dilakukan lewat wawancara dan penyebaran kuisioner pada didapatkan bahwa: (1) *support top management* berpengaruh positif dan dapat meningkatkan ketersediaan sistem informasi; (2) *environment uncertainty* berpengaruh positif dan dapat meningkatkan ketersediaan sistem informasi; (3) *support top management* tidak berpengaruh secara langsung terhadap *information sharing* namun berpengaruh positif dengan variabel *intervening* ketersediaan sistem informasi; (4) ketersediaan sistem informasi berpengaruh positif terhadap *information sharing*; (5) ketersediaan sistem informasi berpengaruh positif terhadap *information quality*; (6) ketersediaan sistem informasi tidak berpengaruh secara langsung terhadap *user satisfaction* namun melalui variabel *intervening information sharing*; (7) *information sharing* dan *information quality* berpengaruh positif pada terhadap kepuasan pengguna akhir; (8) kepuasan pengguna akhir ditentukan oleh *sharing* informasi dan kualitas informasi yang didapatkan dari ketersediaan sistem informasi. Sedangkan ketersediaan sistem informasi ditentukan oleh dukungan manajemen puncak dan *environment uncertainty*.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan beberapa hal yang perlu disempurnakan baik oleh praktisi maupun teoritis, antara lain: untuk mendapatkan kepuasan pengguna akhir perlu dilakukan penelitian untuk meningkatkan kompetensi para pengguna teknologi informasi melalui pelatihan terhadap cara-cara praktis penggunaan dan perawatan sistem informasi yang telah tersedia, agar para staf tidak terlalu mengandalkan para petugas di departemen teknologi informasi karena jumlahnya relatif sedikit. Di samping itu perlu dikaji bagaimana dampak sistem informasi di perbankan terhadap kepuasan pelanggan perbankan misalnya pemakaian ATM bersama dan produk-produk bank lainnya.

---

## DAFTAR PUSTAKA

---

- Adejimola, A.S. 2008. Language, Communication and Information Flow in Entrepreneurship. *African Journal of Business Management*, Vol.2, pp. 201-208.
- Averweg, U. R., & Rolda, J.L. 2006. Executive Information System Implementation in Organizations in South Africa and Spain: A Comparative Analysis Computer Standards & Interfaces. Vol. 28 pp. 625-634.
- Bashein B., Markus, M., & Riley, P. 1994. Precondition for BPR and how to Prevent Failures. *Information System Management*, Spring, pp.7-13.
- Bendoly, E & Swink, M. 2007. Moderating Effects of Information Access on Project Management Behavior, Performance and Perceptions. *Journal of Operations Management*, Vol. 25 pp. 604-622.

- Berrington, C., & Oblich, R. 1995. Translating Reengineering into Bottom Lines Result. *Industrial Engineering*, January pp.24-27.
- Blanchard, D. 1998. ERP: The Great Equalizer Evolving Enterprise, <http://lionheartpub.com/ee/ee-spring98/erp.htm> , Spring.
- Bradford, M., & Florin, J. 2003. Examining the Role of Inovation Diffusion Factors on the Implementation Success of Enterprise Resources Planning Systems. *International Journal of Accounting Information System*, Vol.4, pp. 205 – 225.
- Cantu, R. 1999. A Framework For Implementing Enterprise Resources Planning System in Small Manufacturing Companies. *Master's Thesis*. St. Mary's University. San Antonio.
- Dixon, J., Arnold, P., Heineke, J., Kim, J., & Mulligan, P. 1994. Business Process Reengineering Improving in New Strategic Directions. *California Management Review*, Summer, pp. 93-108.
- Doll, W.J., Deng, X., Scazzero, J. A. 2003. A Process for Post Implementation IT Benchmarking. *Information & Management*, Vol. 41 pp.199–212.
- Donovan, R.M., 2000. Why The Controversy Over ROI from ERP. Mid-Range ERP, , <http://www.midrangeERP.com>. .
- Guha, S., Kettinger, W., and Teng, T.1993. Business Process Rengineering: Building a Comprehensive Methodology. *Information System Management*, Summer, pp.13-22.
- Griffith, T., Northcraft, G. 1996. Cognitive Elements in the Implementation of New Technology: Can Less Information Provide More Benefits. *MIS Quarterly*, Vol.20 No.1, pp.99–111.
- Gupta, A. 2000. Enterprise Resources Planning: The Emerging Organizational Value System. *Industrial Management and Data System Journal*, Vol.100, No.3.
- Holland, D., & Kumar, S. 1995. Getting Past of Obstacles for Successful Reengineering. *Business Horizon*, May/June, pp.79-85.
- Hug., Z and Martin, T.N. 2006. The Recovery of BPR Implementation Through an ERP Approach a Hospital Case Study. *International Journal Business Process Management*, Vol.12, No.5, pp.576 -587.
- Husein, M. F., & Wibowo, A. 2002. *Sistem Informasi Manajemen*. Edisi Revisi Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN. Yogyakarta.
- IT Cortex. 2003. *Failure Rate, IT Cortex*. Retrieved November 26, 2003. From The World Wide Web:[http://www.it-cortex.com/stat\\_failure\\_rate.htm](http://www.it-cortex.com/stat_failure_rate.htm)
- Jackson, N. 1997. Business Process Reengineering "96".*Management Service*,February, pp.34-36.
- Keil, M., Mann, J., Rai, A. 2000. Why Software Project Escalate: An Empirical Analysis and Test of Four Theoritical Model. *MIS Quarterly*, Vol.24 No.4.
- Li, S & Lin, B. 2006. Accessing Information Sharing and Information Quality in Supply Chain Management. *Decision Support Systems*, Vol.42, pp.1641–1656.
- Moberg, C.R., Cutler, B.D., Gross, A., Speh, T.W. 2002. Identifying Antecedents of Information Exchange within Supply Chains. *International Journal of Physical Distribution and Logistics Management*, Vol.32, No.9, pp.755–770.

- Olhager, J., & Selldin, E. 2003. Enterprise Resource Planning Survey of Swedish Manufacturing Firms. *European Journal of Operational Research*, Vol.146, pp.365-373.
- Rahadi, D.R. 2005. Analisis Pengaruh Sikap dan Kepuasan terhadap Penerimaan Teknologi Informasi pada Industri Perbankan di Jawa Timur. *Disertasi*. Universitas Brawijaya Malang.
- Rastogi, P. 1994. Nature, Significance and Rationale of Business Process Reengineering. *Productivity*, Vol 35 No.3 October/December pp.467-476.
- Stanton, T. Hammer, M., & Power, B. 1993. Reengineering Getting Everyone on Board. *IT Magazine*, Vol.25, No.4, (April), pp.22-27.
- Sun, A.Y.T., Yazdani, A., & Overend, J.D. 2005. Achievement Assessment for Enterprise Resources Planning (ERP) System Implementation Based on Critical Success Factors (CFS). *International Journal Production Economics*, Vol.98, pp.189.
- Thomas, D., Griffin, P.M. 1996. Coordinated Supply Chain Management. *European Journal of Operational Research*, Vol.94, No.1, pp.1-15.
- Umble, E.J., Haft, R.R., Umble, M.M. 2003. Enterprise Resources Planning: Implementation Procedures and Critical Success Factors. *European Journal of Operation Research*, Vol.146, pp.241-257.
- Wu, Y.N, & Cheng, T.C.E. 2008. The Impact of Information Sharing in a Multiple-Echelon Supply Chain. *Int. J. Production Economics*, Vol.115, pp.1- 11.