

RINGKASAN

PENGARUH KINERJA SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PEMAKAI DAN DAMPAKNYA BAGI KEPUASAN NASABAH BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR) DI KABUPATEN BADUNG PROPINSI BALI

Naniek Noviari

Di era informasi ini, lingkungan bisnis senantiasa mengalami perubahan, persaingan, dan ketidakpastian. Untuk itu diperlukan suatu sistem informasi yang mampu menangkap dan memanipulasi informasi internal dan eksternal secara efektif, sehingga manajemen mempunyai cukup informasi untuk mengambil keputusan yang efektif dalam menanggapi perubahan yang terjadi pada lingkungan (Post dan Anderson, 2004: 542). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja sistem informasi dan membuktikan secara empiris pengaruh kinerja sistem informasi terhadap kepuasan pemakai, serta menguji pengaruh kepuasan pemakai informasi terhadap kepuasan nasabah BPR di Kabupaten Badung, Bali. Dalam penelitian ini digunakan analisis korelasi linear sederhana (*simple correlation*) dan korelasi linear berganda (*multiple correlation*), serta regresi linear sederhana (*simple regression*) dan regresi linear berganda (*multiple regression*). Analisis korelasi linear dilakukan untuk mengukur kekuatan hubungan linear antara satu atau beberapa variabel independen dengan variabel dependen. Sedangkan analisis regresi linear dilakukan untuk mengukur ketergantungan variabel dependen dengan satu atau beberapa variabel independen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja teknis, operasional, dan ekonomis sistem informasi BPR secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai informasi dengan *Adjusted R Square* = 24,4%. Ini berarti 24,4% variasi perubahan kepuasan pemakai dipengaruhi oleh variasi perubahan kinerja teknis, kinerja operasional, kinerja ekonomis secara bersama-sama. Secara parsial kinerja teknis sistem informasi BPR berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai informasi dengan *R Square* = 14,8%, kinerja operasional sistem informasi BPR berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai informasi dengan *R Square* = 14,4%, sedangkan kinerja ekonomis sistem informasi BPR berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pemakai informasi dengan *R Square* = 0,04%. Kepuasan pemakai informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BPR dengan *Adjusted R Square* = 12,9%. Ini berarti 12,9% variasi perubahan kepuasan nasabah BPR dipengaruhi oleh variasi perubahan kepuasan pemakai sistem informasi.

Penelitian ini mempunyai beberapa keterbatasan karena jumlah sampel dalam penelitian yang hanya 30 BPR. Jumlah sampel ini merupakan jumlah sampel minimal yang disyaratkan dalam penelitian korelasional. Pemakai informasi dalam penelitian ini hanya menggunakan pemakai informasi internal BPR padahal pemakai informasi juga bisa dari pihak eksternal BPR. Kepuasan nasabah dalam penelitian ini adalah tentang sistem informasi tertentu yang sedang digunakan, dan tidak membandingkan kepuasan nasabah sebelum dan sesudah digunakannya sistem informasi tertentu.