

Efektifitas Sistem Informasi Internet Banking PermataNet Study kasus PT.Bank Permata Tbk menggunakan AMOS

Muhammad Zahrudin¹⁾, Giandari Maulani²⁾, Nur Azizah³⁾

STMIK Raharja Tangerang

Jl.Jendral Sudirman No.40 Modern,Cikokol,Tangerang, (021) 5529692, (021) 5529742

e-mail: ¹ joesorrow88@gmail.com, ² giandari@raharja.info, ³ nur.azizah@raharja.info

Abstrak

Teknologi informasi di dunia perbankan saat ini berkembang dengan cepat. Ketergantungan perbankan terhadap teknologi informasi sangat tinggi. Inovasi selalu diupayakan agar memiliki keunggulan dalam pelayanan nasabah dibanding kompetitor. PT.Bank Permata Tbk menyediakan layanan internet banking yang diberi nama PermataNet untuk kemudahan kegiatan bertransaksi perbankan nasabah. Tujuan khusus penelitian ini yakni mengukur sejauhmana tingkat efektivitas pada sistem informasi internet bankingnya PermataNet milik PT.Bank Permata Tbk. Pengukuran efektivitas menggunakan teori DeLone dan McLean tentang Information Success Model. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yakni nasabah, karyawan Bank Permata dan karyawan mitra dari Bank Permata. Data-data hasil dari penyebaran kuesioner terhadap pengguna sistem akan dikumpulkan sebagai data primer dan data sekunder yang digunakan didalam penelitian ini berupa studi literatur untuk pendukung teori. Untuk pengolahan data dan analisa digunakan metode Pemodelan Persamaan Struktural SEM (Structured Equation Modeling) dengan menggunakan software statistik AMOS (Analysis Moment Of Structural) versi 21. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa tingkat efektivitas sistem informasi internet banking ini sebesar 55,6% dalam hal derajat pengaruh dengan skala sama.

Kata kunci: Internet Banking, PermataNet, Efektivitas, Sistem Informasi, AMOS.

1. Pendahuluan

Teknologi informasi secara signifikan telah memberikan efek dalam industri perbankan selama kurun waktu kurang lebih dari satu dekade ini. Bank-bank serta institusi keuangan lainnya harus meningkatkan fungsi-fungsi mereka sebagai perantara finansial melalui berbagai macam penggunaan teknologi informasi. Sistem informasi internet banking merupakan salahsatu model perantaraan keuangan melalui internet yang merupakan teknologi perbankan masa kini yang penggunaannya telah menyebar secara luas. Internet banking memiliki keunggulan yakni lebih menghemat

waktu dan biaya. Internet banking juga memudahkan nasabah untuk mengakses informasi dari akun bank mereka, selain itu dengan internet banking biaya *service* yang dikenakan jauh lebih rendah dan lebih hemat waktu. Internet banking memberi keuntungan kepada para bank untuk dapat *survive* dalam kancah persaingan. Jika dibandingkan dengan layanan perbankan lainnya, internet banking memiliki kecepatan tinggi didalam penyampaian informasi kepada nasabah. Fasilitas kemudahan bertransaksi merupakan hal yang menarik untuk dianalisis, karena faktor inilah tingkat persaingan antarbank menjadi sangat tinggi. Saat ini masyarakat mencari pembeda fasilitas (fasilitas unggulan) yang disediakan antar bank, terutama dari faktor kecanggihan dan banyaknya fasilitas lain yang diberikan setiap bank dalam memberikan kemudahan bertransaksi pada para nasabahnya. PT.Bank Permata Tbk merupakan salah satu bank yang cukup terkenal di Indonesia. Cabangnya banyak tersebar dimana-mana. Untuk kebutuhan para nasabahnya, PT.Bank Permata Tbk selalu berusaha memberikan kemudahan-kemudahan melalui fitur-fitur layanan yang dimilikinya, antara lain: Permata Mobile (*Mobile Banking* Permatabank), PermataNet (*Internet Banking Retail* Permatabank), Permata *E-Bussiness* (*Internet Banking Corporate* Permatabank) , SMS Banking Permata dan Permata *E-Wallet*. Bank Permata telah memiliki fitur khusus layanan internet *banking retail* yaitu PermataNet, yang merupakan fitur unggulan layanan internet banking untuk nasabah perorangan atau personal. Dalam penggunaan layanan ini, nasabah yang telah melakukan registrasi layanan PermataNet akan menerima banyak manfaat. Nasabah akan merasakan efisiensi waktu, karena tidak perlu jauh-jauh datang ke bank dan lalu mengantri. Layanan ini dapat dilakukan setiap saat, dimanapun, kapanpun, tanpa dibatasi oleh waktu. Untuk mengukur keberhasilan dan efektivitas sistem informasi *internet banking* ini dilaksanakan dengan cara membandingkan antara realita dengan rencana. Hal ini sangat penting untuk menilai keberhasilan suatu kebijakan manajemen yang telah diterapkan. Selain itu didalam penelitian ini ditemukan beberapa permasalahan yang kemudian dirumuskan sebagai berikut : 1) Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi efektifitas dari sistem informasi *internet banking* PermataNet PT. Bank Permata Tbk? 2) Apakah

sistem PermataNet ini sudah berjalan efektif bagi pengguna/nasabah ? 3) Seberapa besar tingkat efektivitas dari sistem ini? Pertanyaan-pertanyaan diatas mesti dicari pemecahan masalahnya agar problem yang ada dapat terselesaikan, untuk itu dibuatlah penelitian ini, karena Tujuan Penelitian ini, antara lain : 1) Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas dari Sistem Informasi PermataNet di PT.Bank Permata Tbk. 2) Untuk mengukur apakah tingkat efektivitas aplikasi PermataNet ini sudah berlangsung efektif atau belum bagi nasabah yang menggunakannya. 3) Untuk mengukur sejauhmana tingkat efektivitas dari aplikasi PermataNet bagi nasabah yang menggunakannya. Penelitian ini juga memiliki metodologi Penelitian, yang terdiri dari: A) Jenis Metode Penelitian; Penelitian ini termasuk kedalam jenis penelitian eksplanatif kuantitatif (penjelasan) yaitu penelitian yang khusus menggunakan data-data yang sama dan menjelaskan hubungan bersifat kausal antara variabel melalui pengujian hipotesis dalam bentuk survey research, yang bertujuan memberikan penjelasan tentang hubungan antar fenomena atau variabel. Penelitian ini menguji pola hubungan serta pengaruh antar variabel-variabel model kesuksesan sistem informasi dari teori DeLone dan McLean. Pada penelitian ini digunakan metode Structural Equation Modeling/SEM yang tujuannya untuk menguji apakah model yang sudah ada dapat menjelaskan fenomena-fenomena yang didapat. SEM menyatakan 2 (dua) aspek penting dari prosedur yaitu: (1) bahwa kausal proses menurut studi yang diwakili oleh serangkaian struktural (regresi) persamaan. (2) bahwa hubungan struktural dapat dimodelkan dengan gambar memungkinkan konseptualisasi lebih jelas dari teori yang diteliti. SEM mempunyai 2 (dua) jenis model yakni: Measurement model serta Structural model, sehingga alat analisis yang digunakan harus terkait dengan tujuan analisis kedua jenis model. SEM merupakan gabungan antara 2 (dua) konsep statistika, yaitu konsep analisis faktor yang masuk pada model pengukuran (measurement model) dan konsep regresi dengan structural model. Metode lain yaitu penggunaan analisis dengan perangkat lunak AMOS, yang digunakan karena proses yang terdapat dalam analisis SEM tidak mungkin bisa dilakukan secara manual, selain karena keterbatasan kemampuan manusia, juga karena kompleksitas model dan analisis statistik yang digunakan. Dengan menggunakan AMOS, analisis SEM menjadi semakin mudah karena AMOS merupakan perangkat lunak yang biasa digunakan untuk mengsystemasi model pada model persamaan structural/SEM. AMOS membantu mempermudah perhitungan yang rumit dalam analisis SEM, dapat digunakan untuk membuat spesifikasi, serta melakukan modifikasi model secara grafik dengan menggunakan tool yang sederhana. B) Sampel; Sampel merupakan *part* dari populasi, maksudnya hanya sebagian populasi yang diteliti. Dalam penelitian ini sampel diambil dengan memakai metode *nonprobability sampling* dengan tipe *purposive sampling*. Metode ini merupakan teknik

pengambilan sampel secara tidak acak melainkan didasarkan pada sifat dan kriteria yang tertentu sesuai dengan obyek penelitian. Sampel penelitian ini berasal dari beberapa nasabah yang telah ditentukan, yaitu: karyawan PT.Bank Permata Tbk dan karyawan mitra dari bank tersebut sebagai *end user* dari suatu sistem yang digunakan sebagai obyek penelitian. Data yang dikumpulkan untuk penelitian ini berupa Kuesioner. Untuk metode Pemilihan Sampel pada penelitian yakni para pengguna sistem informasi *internet banking* Permatanet PT.Bank Permata Tbk. Mereka merupakan populasi pengguna sistem, yakni para nasabah dan karyawan dari mitra permatabank sebagai responden yang berjumlah 125 (seratus dua puluh lima) nasabah. C) Metode Pengumpulan Data; Untuk metode pengumpulan datanya diperoleh dari data primer dan data sekunder. Data Sekunder diperoleh dari studi pustaka (*literature study*). Untuk penelitian kuantitatif, studi pustaka banyak memberikan arah pada hipotesis atau pertanyaan-pertanyaan penelitian. Pengetahuan yang diperoleh dari tulisan-tulisan dan dokumen yang bersangkutan merupakan landasan dari pemikiran selanjutnya mengenai masalah yang diteliti. Studi pustaka dilakukan sebagai dasar untuk merumuskan hipotesis. Teori yang digunakan sesuai dengan variabel yang diteliti. Teori yang didapat digunakan untuk memperjelas masalah yang diteliti, selain sebagai dasar untuk merumuskan hipotesis juga digunakan untuk referensi untuk menyusun instrumen penelitian. Sumber penelitian ini diperoleh dari buku referensi, jurnal dan sumber lain yang terkait dengan obyek penelitian. Sedangkan Data Primer diperoleh dari survei melalui kegiatan penyebaran kuesioner yang dibagi-bagikan kepada para responden: *End User* sistem informasi *internet banking* Permatanet PT.Bank Permata Tbk. Kuesioner berupa daftar pertanyaan yang buat berdasarkan variabel dari teori DeLone dan McLean. D) Instrumentasi; Instrumen penelitian ini menggunakan *survey* yang merupakan metode pengumpulan informasi dengan menyampaikan pertanyaan-pertanyaan yang telah diformulasikan sebelumnya serta memiliki urutan tertentu dalam sebuah kuesioner terstruktur kepada sampel individu terpilih untuk menjadi wakil dari sebuah populasi terdefinisi. Survei dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada responden pada obyek penelitian. Desain pertanyaan disesuaikan dengan variabel yang telah ditentukan sesuai dengan teori model DeLone & McLean. Instrumen utama yang digunakan dalam pengumpulan data primer dalam penelitian ini yakni *survey* menggunakan Kuesioner Tertutup (*closed questions*), yang jawabannya terdiri dari skala interval atau *semantic differential* untuk pengukuran indikator. Pertanyaan dalam Kuesioner ini berdasarkan model DeLone dan McLean yaitu IS Success Model. Pertanyaan dibuat berdasarkan variabel dari setiap dimensi model. Setiap dimensi variabel diukur melalui satu pertanyaan atau lebih. Jawaban dalam kuesioner menggunakan skala interval antara 1 dan 6. Skala yang berupa representasi dari opini, sikap dan pengalaman responden terhadap sistem yang diukur.

Untuk memperoleh data yang bersifat interval pada kuesioner ini, maka diberi skor yang merupakan representasi tingkatan skala pengukuran. Kategori pernyataan dengan jawaban angka 1 : sangat rendah (SR) dan angka 6 : sangat tinggi (ST).

Tinjauan Pustaka/Kajian Pustaka/*Literature Review* pada penelitian ini sebagai berikut :

1) Judul Penelitian: *Pengujian Model DeLone and McLean didalam Pengembangan SIM (Study Kasus)*. Universitas Diponegoro. Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengevaluasi seberapa besar kesuksesan SIMAWEB (Sistem Manajemen Akademik Berbasis Web) dilihat dari sisi kepuasan para User. Instrumen penelitiannya menggunakan kuesioner dengan skala *Linkert* yang dibagikan kepada para mahasiswa dan dosen sebagai responden sejumlah 200 (dua ratus) responden. Untuk pengolahan datanya memakai analisis SEM dengan *software*nya AMOS versi 5.0 dan menerapkan teori model DeLone dan McLean untuk menguji hubungan variabelnya.[1]

2) Judul Penelitian: *Pengukuran Konsep Efektivitas Sistem Informasi sebagai Penelitian Pendahuluan*. Universitas Gajah Mada. Penelitian ini bersifat *Pilot Study* atau penelitian pendahuluan yang tujuannya untuk mengidentifikasi faktor dan item yang dimasukkan ke dalam model penelitiannya. Untuk sampel penelitian, diambil dari para karyawan perusahaan telekomunikasi, perbankan dan mahasiswa yang telah menggunakan sistem informasi tertentu yang ada kaitannya dengan pekerjaan mereka. Sampel yang digunakan berjumlah 30 (tiga puluh). Penilaian dilakukan menggunakan kriteria *Measure of Sampling Adequacy* (MSA). Metodologinya dengan model *IS Success*-nya DeLone dan McLean. Penelitian ini mengekstraksi item-item pengukuran ke dalam beberapa faktor yang dapat menjelaskan variabilitas dalam setiap variabel.[2]

Landasan Teori

Efektifitas adalah adanya keteresuaian antara orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju.[3] Sistem Informasi adalah Sejumlah komponen (manusia, komputer, teknologi informasi dan prosedur kerja), ada sesuatu yang diproses (data yang menjadi informasi) serta dimaksudkan untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu. *Input* yang masuk kedalam sistem akan diproses dan diolah sehingga menghasilkan *output*.[4]

Internet Banking adalah salahsatu bentuk pelayanan jasa Bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh berbagai informasi, melakukan komunikasi serta melakukan transaksi perbankannya lewat jaringan internet.[5]

SEM atau *Structural Equation Modeling* adalah Generasi kedua dari teknik analisis yang multivariat dan memungkinkan para peneliti menguji hubungan-hubungan antar variabel yang kompleks, baik *recursive* ataupun *non recursive* untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai keseluruhan model. SEM dapat menguji secara bersama-sama: 1) model structural

yang merupakan hubungan antara konstruk independen dengan dependen. 2) model *measurement* yang merupakan hubungan/nilai *loading* antara indikator dengan konstruk/laten.[6]

AMOS atau *Analysis of Moment Structure* merupakan salahsatu program atau perangkat lunak yang digunakan untuk mengestimasi model pada model persamaan struktural/SEM. Perangkat lunak analisis AMOS merupakan salahsatu perangkat lunak yang saat ini dapat diandalkan karena dipercaya dapat digunakan untuk menyelesaikan masalah-masalah sosial, itu karena kemampuannya didalam mengukur variabel yang bersifat laten atau tidak dapat diukur secara langsung. Penggunaan perangkat lunak AMOS akan membuat proses penghitungan dan analisa-analisa menjadi lebih sederhana. Metode-metode analisis dalam AMOS yang ada saat ini diantaranya: *Maximum Likelihood*, *Unweighted Least Square*, *Generalized Least Square*, *Browne's Asymptotically Distribution Free Criterion*, *Scale Free Least Square*.[7]

2. Pembahasan

Penelitian ini menghadirkan responden dari 2 (dua) tipe nasabah yaitu karyawan PT.Bank Permata Tbk dan karyawan mitra dari bank tersebut. Jumlah responden sebanyak 125 orang. Namun, data-data yang sukses dikumpulkan sebanyak 103 (seratus tiga) responden. Profil responden sebagai berikut : Karyawan PT.BankPermata Tbk berjumlah 72 orang (69,9%), Karyawan Mitra berjumlah 31 orang (30,1%), Jenis kelamin Laki-laki berjumlah 67 orang (65,0%), Perempuan berjumlah 36 orang (34,9%), Usia < 20 tahun sebanyak 0 orang, usia 20-30 tahun sebanyak 23 orang (22,3%), usia 30-40 tahun sebanyak 70 orang (67,9%) usia 40-50 tahun didapat sebanyak 8 orang (7,8%), usia > 50 tahun sebanyak 2 orang (1,9%). Pendidikan SLTA Sederajat sebanyak 0, Pendidikan D3 sebanyak 13 orang (12,6%), Pendidikan S1 sebanyak 85 orang (82,5%), Pendidikan S2 sebanyak 5 orang (4,8%), Pendidikan S3 sebanyak 0 orang. Lama menggunakan PermataNet: < 30 menit sebanyak 80 orang (77,7%), 30-60 menit sebanyak 23 orang (22,3%) dan > 60 menit sebanyak 0 orang. Berdasarkan keterangan ini, dapat dijelaskan mengenai profil responden yaitu mayoritas nasabah adalah karyawan Permatabank sebesar 69,9%. Jenis kelamin didominasi laki-laki sebesar 65,0%. Sedangkan usia nasabah sebagian besar adalah usia 30 – 40 tahun yaitu sebesar 67,9%. Untuk jenjang pendidikan didominasi Strata 1 (S1) sebesar 82,5%, sedangkan lama masa penggunaan Permatanet mayoritas adalah kurang dari 30 menit yaitu sebesar 77,7%.

Pengujian validitas memiliki tujuan yakni untuk menguji kemampuan (keakuratan) suatu indikator sehingga dapat mewakili suatu variabel laten. Untuk mengukur validitas menggunakan nilai *loading factor*. Penelitian ini dilakukan analisis model CPA/*Confirmatory Factor Analysis* pada 3 (tiga) variabel laten eksogen serta 3 (tiga) variabel endogen. Pengujian validitas variabel

laten ini dilaksanakan dengan cara melihat nilai signifikansi terhadap indikator. Kriteria uji CPA menggunakan nilai *loading factor* = 0,50 maka hubungannya signifikan.

Uji Validitas Variabel Laten Eksogen

a) Kualitas Informasi/IQ; Hasil uji variabel Kualitas Informasi/IQ dapat terlihat seperti ini :

Tabel 1. Hasil Uji Variabel Kualitas Informasi/IQ

Indikator	Estimasi	Keterangan
X1	0,844	Konstruk Valid
X2	0,839	Konstruk Valid
X3	0,852	Konstruk Valid
X4	0,830	Konstruk Valid
X5	0,874	Konstruk Valid
X6	0,929	Konstruk Valid
X7	0,844	Konstruk Valid
X8	0,874	Konstruk Valid
X9	0,857	Konstruk Valid

Dari tabel 1 diambil kesimpulan yakni indikator X1, X2, X3, X4, X5, X6, X7, X8 dan X9 memiliki nilai estimasi diatas 0,5 maka berarti konstruk tersebut Valid.

b) Kualitas Sistem/SQ; Hasil uji variabel SQ dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 2. Hasil Uji Variabel Kualitas Sistem/SQ

Indikator	Estimasi	Keterangan
X10	0,740	Konstruk Valid
X11	0,731	Konstruk Valid
X12	0,798	Konstruk Valid
X13	0,395	Konstruk Tidak Valid
X14	0,494	Konstruk Tidak Valid
X15	0,816	Konstruk Valid
X16	0,766	Konstruk Valid
X17	0,840	Konstruk Valid
X18	0,888	Konstruk Valid
X19	0,840	Konstruk Valid

Dari tabel 2 diambil kesimpulan yakni indikator X10, X11, X12, X15, X16, X17, X18 dan X19 memiliki nilai diatas 0,5 berarti konstruk tersebut Valid. Sedangkan indikator X13 dan X14 lebih kecil dari nilai yang direkomendasikan yaitu 0,5. Sehingga indikator X13 dan X14 merupakan konstruk tidak valid dan harus dikeluarkan dari variabel Kualitas Sistem/SQ.

c) Kualitas Pelayanan/SrQ; Hasil uji variabel Kualitas Pelayanan/SrQ, terlihat seperti ini :

Tabel 3. Hasil Uji Variabel Kualitas Pelayanan/SrQ

Indikator	Estimasi	Keterangan
X20	0,880	Konstruk Valid
X21	0,916	Konstruk Valid
X22	0,911	Konstruk Valid
X23	0,872	Konstruk Valid
X24	0,837	Konstruk Valid

Dari tabel 3 diambil kesimpulan yakni indikator X20, X21, X22, X23 dan X24 memiliki nilai estimasi diatas 0,5 berarti konstruk tersebut Valid.

Uji Validitas Variabel Laten Endogen

a) Penggunaan/U; Hasil uji variabel Penggunaan/U, seperti pada tabel 4 berikut :

Tabel 4. Hasil Uji Variabel Penggunaan/U

Indikator	Estimasi	Keterangan
Y1	0,831	Konstruk Valid
Y2	0,772	Konstruk Valid
Y3	0,696	Konstruk Valid

Dari tabel 4 diambil kesimpulan yakni indikator Y1, Y2 dan Y3 memiliki nilai di atas 0,5 berarti konstruk tersebut valid untuk variabel penggunaan/U.

b) Kepuasan Pengguna/US; Hasil uji variabel Kepuasan Pengguna/US, pada berikut :

Tabel 5. Hasil Uji Variabel Kepuasan Pengguna/US

Indikator	Estimasi	Keterangan
Y4	0,744	Konstruk Valid
Y5	0,851	Konstruk Valid
Y6	0,934	Konstruk Valid
Y7	0,869	Konstruk Valid
Y8	0,809	Konstruk Valid
Y9	0,413	Konstruk Tidak Valid

Dari tabel 5 diambil kesimpulan yakni indikator Y4, Y5, Y6, Y7 dan Y8 memiliki nilai estimasi di atas 0,5 berarti konstruk tersebut Valid. Sedangkan indikator Y9 memiliki nilai lebih kecil dari nilai yang direkomendasikan 0,5 berarti konstruk tersebut tidak valid, sehingga harus dikeluarkan dari variabel Kepuasan Pengguna/US.

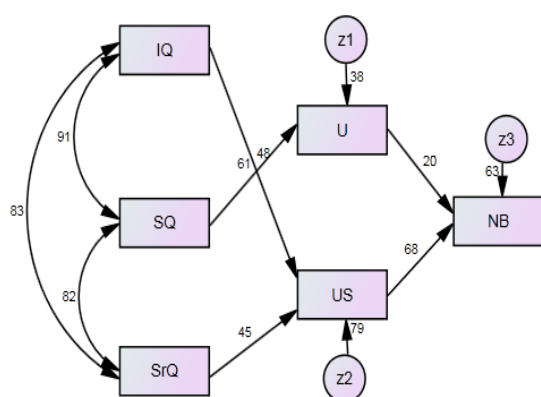
c) Manfaat/NB; Hasil uji variabel Manfaat/NB, seperti pada tabel berikut :

Tabel 6. Hasil Uji Variabel Manfaat/NB

Indikator	Estimasi	Keterangan
Y10	0,881	Konstruk Valid
Y11	0,920	Konstruk Valid
Y12	0,918	Konstruk Valid
Y13	0,858	Konstruk Valid
Y14	0,813	Konstruk Valid
Y15	0,908	Konstruk Valid

Dari tabel 6 diambil kesimpulan yakni indikator Y10 sampai Y15 memiliki nilai estimasi di atas 0,5 berarti konstruk tersebut Valid untuk variabel Manfaat/NB.

Tahap Model Akhir Penelitian ini yakni menghapus/menghilangkan hubungan-hubungan kausalitas diantara variabel-variabel yang non signifikan berdasarkan hasil uji signifikansi, variabelnya yakni variabel QS ke US, IQ ke U, SrQ ke U dan U ke US. Didapatkan model akhir penelitian sbb :



Gambar 1. Model Akhir Penelitian

Berdasarkan gambar 1 di atas, dilakukan perhitungan estimasi yang tersedia dan diperoleh hasil seperti terlihat pada tabel 7 dan tabel 8 dibawah ini :

Tabel 7. Koefisien Standardized

Variabel	Probability	Koef. Regresi
IQ ke US	0,000	0,483
SrQ ke US	0,000	0,447
SQ ke U	0,000	0,615
U ke NB	0,008	0,197
US ke NB	0,000	0,678

Tabel 8. Intercepts dan R²

Variabel	Intercepts	R ² (%)
U	4,450	79,3
US	2,759	37,8
NB	5,080	63,0

Untuk Interpretasi Model; Berdasarkan hasil dari analisis jalur pada keterangan gambar 3 diatas dan hasil uji signifikansi pada tabel 10, maka diperoleh interpretasi model yang sekaligus menjawab hipotesis yang terkandung dalam penelitian ini, yang berupa Hipotesis Operasional; Berdasarkan hasil uji signifikansi analisis jalur pada keterangan gambar 3 Model Akhir Penelitian, maka dinyatakan bahwa hipotesisnya sebagai berikut : H1: Diduga Kualitas informasi/IQ memiliki pengaruh yang signifikan pada Penggunaan/U. Hasil pengujian membuktikan, bahwa H1 ditolak, disebabkan hubungan Kualitas informasi/IQ dengan Penggunaan/U tidak lagi memenuhi syarat karena nilai signifikansi > 0,05. Sehingga bisa dinyatakan adanya pengaruh non-signifikan antara Kualitas informasi/IQ dengan Penggunaan/U. H2: Diduga Kualitas informasi/IQ memiliki pengaruh yang signifikan pada Kepuasan pengguna/US. Hasil pengujian membuktikan, bahwa H2 dapat diterima dengan signifikan, dimana hubungan Kualitas informasi/IQ dengan Kepuasan pengguna/US memenuhi syarat yaitu nilai signifikansi < 0,05. Sehingga dapat dinyatakan adanya pengaruh signifikan Kualitas informasi/IQ dengan Kepuasan pengguna/US. H3: Diduga Kualitas sistem/SQ memiliki pengaruh yang

signifikan pada Penggunaan/U. Hasil pengujian membuktikan, bahwa H3 diterima secara signifikan, dimana hubungan Kualitas sistem/SQ dengan Penggunaan/U memenuhi syarat yaitu nilai signifikansi < 0,05. Sehingga dapat dinyatakan adanya pengaruh yang signifikan Kualitas sistem/SQ dengan Penggunaan/U. H4: Diduga Kualitas sistem/SQ memiliki pengaruh yang signifikan pada Kepuasan pengguna/US. Hasil pengujian membuktikan, bahwa H4 ditolak, dimana hubungan Kualitas sistem/SQ dengan Kepuasan pengguna/US tidak memenuhi syarat karena nilai signifikansi > 0,05 sehingga dapat dinyatakan adanya pengaruh non-signifikan Kualitas sistem/SQ dengan Kepuasan pengguna/US. H5: Diduga Kualitas layanan/SrQ memiliki pengaruh yang signifikan pada penggunaan/U. Hasil pengujian membuktikan, bahwa H5 ditolak, dimana hubungan Kualitas pelayanan/SrQ dengan Penggunaan/U tidak memenuhi syarat karena nilai signifikansi > 0,05. Sehingga dapat dinyatakan adanya pengaruh non-signifikan Kualitas pelayanan/SrQ dengan Penggunaan/U. H6: Diduga Kualitas pelayanan/SrQ memiliki pengaruh yang signifikan pada Kepuasan pengguna/US. Hasil pengujian membuktikan, bahwa H6 diterima secara, dimana hubungan Kualitas pelayanan/SrQ dengan kepuasan pengguna/US memenuhi syarat yaitu nilai signifikansi < 0,05. Sehingga dapat dinyatakan adanya pengaruh signifikan Kualitas pelayanan/SrQ dengan Kepuasan pengguna/US. H7: Diduga Penggunaan/U memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan pengguna/US. Hasil pengujian membuktikan, bahwa H7 ditolak, dimana hubungan Penggunaan/U dengan Kepuasan pengguna/US tidak memenuhi syarat karena nilai signifikansi > 0,05. Sehingga dapat dinyatakan terdapat pengaruh non-signifikan Penggunaan/U dengan Kepuasan pengguna/US. H8: Diduga Penggunaan/U memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Manfaat/NB. Hasil pengujian membuktikan, bahwa H8 diterima, dimana hubungan Penggunaan/U dengan Manfaat/NB memenuhi syarat, nilai signifikansi < 0,05. Sehingga dinyatakan terdapat pengaruh signifikan Penggunaan/U dengan Manfaat/NB. H9: Diduga Kepuasan pengguna/US memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Manfaat/NB. Hasil pengujian membuktikan, bahwa H9 diterima secara, dimana hubungan Kepuasan pengguna/US dengan Manfaat/NB memenuhi syarat yaitu nilai signifikansi < 0,05. Sehingga dapat dinyatakan terdapat pengaruh signifikan Kepuasan pengguna/US dengan Manfaat/NB.

3. Kesimpulan

Berdasarkan Model Akhir Penelitian : Bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas sistem informasi PermataNet dalam internet banking di PT. Bank Permata Tbk, secara Kualitas Sistem/SQ berpengaruh signifikan terhadap penggunaan/U. Secara Kualitas Informasi/IQ dan kualitas pelayanan/SrQ sama-sama berpengaruh

terhadap Manfaat/NB. Secara Penggunaan/U dan Kepuasan Pengguna/US sama-sama berpengaruh terhadap Manfaat/NB.

Berdasarkan Hasil Pengolahan : Bahwa efektivitas sistem informasi PermataNet dalam *internet banking* di PT.Bank Permata Tbk saat ini ternyata belum berjalan efektif, karena terbukti hanya terdapat 5 (lima) dari 9 (Sembilan) hubungan kausal antar variabel dari model DeLone dan McLean yang terbukti signifikan. Oleh karena itu, masih diperlukan perbaikan kualitas untuk menjadi efektif.

Berdasarkan Tingkat Efektivitas : Sistem informasi PermataNet di Permata bank ditentukan oleh seberapa besar pengaruh signifikansi hubungan kausal antar variabel dari DeLone dan McLean, dikarenakan terdapat 5 (lima) dari 9 (Sembilan) hubungan kausal antar variabel yang ada dan terbukti signifikan, maka dinyatakan bahwa tingkat efektivitas sistem informasi internet banking ini sebesar 55,6%, dalam hal derajat pengaruh dengan skala sama.

Saran penelitian ini : 1) Sehubungan dengan peningkatan efektivitas terutama dalam kualitas penggunaan dan kepuasan pengguna, sebaiknya *performance* dari sistem harus selalu dilakukan pemeliharaan (*maintenance*) dengan meng-*update* peralatan dan *network*. 2) Perlu peningkatan kualitas informasi agar informasi yang dihasilkan sesuai kebutuhan untuk kecepatan pengambilan keputusan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penyesuaian *output* informasi dari sistem PermataNet, sehingga kualitas informasi menjadi lebih penting. 3)

Dalam hal peningkatan kualitas pelayanan, selain meng-*update* peralatan juga perlu pengembangan kompetensi SDM terutama IT staf, dengan demikian kemampuan teknis meningkat sehingga dapat mengurangi hambatan dan gangguan sistem. Perbaikan ini dilakukan agar efektivitas sistem PermataNet dapat dicapai.

Daftar Pustaka

- [1]. D. Radityo & Zulaikha, "Pengujian model DeLone dan McLean dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (kajian sebuah kasus)". Skripsi. Universitas Diponegoro, Semarang 2017.
- [2]. E. Widowati & D. Achjari, "Pengukuran Konsep-konsep Efektivitas Sistem Informasi; Penelitian Pendahuluan". Skripsi. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, 2014.
- [3]. S.N. Asiyah & E. Mulyasa, "Efektifitas pelaksanaan tata tertib dalam membentuk disiplin belajar siswa pada mata pelajaran Pendidikan Agama Islam pada SMP Tri Bhakti Pekanbaru". Skripsi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau, pp.10, 2016.
- [4]. C.R. Hidayat, "Sistem Informasi Pengolahan Data Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan". Jurnal Ilmiah Sisfotenika, STMIK Pontianak, Vol.6, No.1 pp.82, Januari 2016.
- [5]. H. Dedi, "Pengaruh Internet Banking terhadap kepuasan nasabah (Study kasus pada nasabah BRI Syariah cabang Palembang)". Jurnal Raden Fatah Vol.3, No.2, pp.152, Desember 2017.
- [6]. S. Haryono, Metode SEM untuk penelitian manajemen AMOS LISREL PLS. Jakarta Timur : Percetakan PT.Luxima Metro Media, Cetakan 1, pp. 9, Februari 2017.
- [7]. Y. Handrianto. "Analisis pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pengguna website layanan akademik (study kasus AMIK BSI Jakarta)". Jurnal Teknik Komputer AMIK BSI Vol.II No.1 pp.34, Februari 2016.