

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
MINAT PEMANFAATAN SISTEM INFORMASI  
(Studi Kasus Pada Bank BRI Sekarisidenan Surakarta)**



**NASKAH PUBLIKASI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas-tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Disusun Oleh:**

**AGUS KURNIAWAN**

**B 200090082**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2014**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertandatangan di bawah ini telah membaca naskah publikasi dengan judul :  
**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT  
PEMANFAATAN SISTEM INFORMASI**  
(Studi Kasus Pada Bank BRI Sekarisidenan Surakarta)

Yang ditulis oleh

**AGUS KURNIAWAN**

**B 200 090 082**

Penandatanganan berpendapat bahwa naskah publikasi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 10 Desember 2013

Pembimbing I



**(Drs. Eko Sugivanto, M.Si)**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMS



**(Dr. Triyono, SE, M.Si)**

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Ekspektasi Kinerja, Ekspektasi Usaha dan Faktor Sosial terhadap Minat Pemanfaatan Sistem Informasi. Jenis penelitian ini menggunakan metode survei dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok, sedangkan populasi dalam penelitian ini adalah kantor cabang Bank BRI yang terdapat di Surakarta, dan sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 35 responden.

Berdasarkan hasil uji t diperoleh variabel ekspektasi kinerja sebesar 2,349 sedangkan besarnya nilai  $t_{tabel}$  dengan tingkat keyakinan 95% atau ( $\alpha : 0,05$ ) adalah 2,042 karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Artinya adanya pengaruh ekspektasi kinerja maka semakin tinggi minat pemanfaatan sistem informasi, variabel ekspektasi usaha sebesar 2,197 sedangkan besarnya nilai  $t_{tabel}$  dengan tingkat keyakinan 95% atau ( $\alpha : 0,05$ ) adalah 2,042 karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Artinya ada pengaruh ekspektasi usaha maka semakin tinggi minat pemanfaatan sistem informasi dan variabel faktor sosial sebesar 2,453 sedangkan besarnya nilai  $t_{tabel}$  dengan tingkat keyakinan 95% atau ( $\alpha : 0,05$ ) adalah 2,042 karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Artinya adanya pengaruh faktor sosial maka semakin tinggi minat pemanfaatan.

**Kata Kunci :** *ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, faktor sosial dan minat pemanfaatan sistem informasi.*

### A. Latar Belakang

Perkembangan jaman telah menjadikan kebutuhan semakin kompleks. Kebutuhan akan kemudahan dalam mengakses teknologi mengharuskan suatu perusahaan untuk meningkatkan kinerjanya demi memenuhi faktor kepuasan pelanggan. Teknologi informasi (TI) merupakan teknologi yang digunakan dalam proses mengolah hingga menyampaikan informasi (Jati, 2012).

Kelangsungan hidup perusahaan sangat ditentukan oleh kemampuannya untuk bersaing di pasar. Kemampuan bersaing memerlukan strategi yang dapat memanfaatkan semua kekuatan dan peluang yang ada, serta menutup kelemahan dan menetralkan hambatan strategis dalam dinamika bisnis yang dihadapi. Semua itu dapat dilakukan apabila manajemen mampu melakukan pengambilan keputusan yang didasarkan pada informasi yang berkualitas. Informasi yang berkualitas akan terbentuk dari adanya sistem informasi (SI) yang dirancang dengan baik. (Handayani, 2008). Menurut Rockart (1988), teknologi informasi mempunyai peran penting, karena dapat menjadi senjata strategis bagi suatu perusahaan dalam memperoleh keunggulan bersaing.

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) saat ini banyak memberikan manfaat dan kemudahan pada berbagai aspek kegiatan bisnis. TI merujuk pada teknologi yang digunakan dalam menyampaikan maupun mengolah informasi. Handayani (2008), peranan TI dalam berbagai aspek bisnis dapat dipahami karena sebagai sebuah teknologi yang menitikberatkan pada pengaturan sistem informasi dengan penggunaan komputer, TI dapat memenuhi kebutuhan informasi dunia bisnis dengan cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat.

Pada dasarnya SI telah diimplementasikan di banyak perusahaan dengan biaya yang besar, namun masalah yang timbul adalah penggunaan yang masih rendah terhadap SI secara kontinu. Rendahnya penggunaan SI diidentifikasi sebagai penyebab utama yang mendasari terjadinya *productivity paradox* yaitu investasi yang mahal di bidang sistem tetapi menghasilkan *return* yang rendah (Venkatesh et al 2000). Teknologi informasi digunakan untuk meningkatkan kinerja para individu sebagai anggota organisasi bisnis yang secara agregat diharapkan dapat meningkatkan kinerja organisasi. Oleh karena itu hal penting yang harus diperhatikan oleh pelaku bisnis dalam menerapkan teknologi informasi adalah sejauh mana keberhasilan sistem tersebut membawa dampak positif dalam peningkatan kinerja baik individu maupun organisasi secara keseluruhan. Manfaat penggunaan teknologi informasi dapat diukur melalui suatu evaluasi yang dapat memberikan gambaran keberhasilan sistem itu sendiri.

Kemajuan dalam bidang komunikasi dan teknologi informasi membawa perubahan pula dalam perkembangan dunia bisnis modern termasuk dalam bisnis perbankan. Perdagangan elektronik atau *e-commerce* adalah penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa melalui sistem elektronik seperti internet atau televisi, [www](http://www), atau jaringan komputer lainnya ([id.wikipedia.org/perdagangan\\_elektronik](http://id.wikipedia.org/perdagangan_elektronik)). *E-Commerce* dapat melibatkan transfer data elektronik, pertukaran data elektronik, sistem manajemen inventori otomatis, dan sistem pengumpulan data otomatis. Industri teknologi informasi melihat kegiatan *e-commerce* ini sebagai aplikasi dan penerapan dari *e-business* yang berkaitan dengan transaksi komersial, seperti: transfer dana secara elektronik, SCM (*supply chain management*), *e-marketing* atau pemasaran *online* (*online marketing*), pemrosesan transaksi *online* (*online transaction processing*), pertukaran data elektronik (*electronic data interchange* / EDI), dll. Salah satu contoh penerapan

aplikasi *e-commerce* adalah jasa reservasi tiket perjalanan secara *online* (*e-ticket*) dengan menggunakan jaringan internet. (Jati, 2012).

Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2008) meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan teknologi informasi pada perusahaan manufaktur di BEJ. Data yang digunakan adalah data primer dari pengisian kuesioner. Sebanyak 83 kuesioner kembali dari 300 yang dikirim dan 60 kuesioner yang dapat diolah. Analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi yang memfasilitasi pemakai berpengaruh signifikan positif terhadap penggunaan teknologi informasi dan minat pemanfaatan teknologi informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan teknologi informasi.

Dari latar belakang diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT PEMANFAATAN SISTEM INFORMASI (Studi Kasus Pada Kantor Cabang Bank BRI di Surakarta).**

## **B. Rumusan Masalah**

Pokok masalah yang dapat digambarkan dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap minat pemanfaatan sistem informasi?
2. Apakah ekspektasi usaha berpengaruh terhadap minat pemanfaatan sistem informasi?
3. Apakah faktor sosial berpengaruh terhadap minat pemanfaatan sistem informasi?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh ekspektasi kinerja terhadap minat pemanfaatan sistem informasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh ekspektasi usaha terhadap minat pemanfaatan sistem informasi.
3. Untuk mengetahui pengaruh faktor sosial terhadap minat pemanfaatan sistem informasi.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap minat pemanfaatan sistem informasi. Hasil penelitian ini juga diharapkan berkontribusi pada pemahaman teori sistem informasi dan teori yang berkaitan dengan bidang akuntansi Sistem informasi manajemen tentang bagaimana aspek perilaku yang ada pada *ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan faktor sosial* dapat mempengaruhi tingkat minat pemanfaatan SI.

### **2. Manfaat praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dan bermanfaat untuk beberapa cabang BRI di surakarta yang pada umumnya mengguna sistem ketika melayani nasabah pada khususnya dalam menggunakan dan mengembangkan teknologi informasi yang ada, sehingga teknologi informasi yang ada memiliki kinerja yang lebih baik daripada sebelumnya.

## **E. Tinjauan Pustaka**

### **1. Sistem Informasi**

Menurut Hamzah, Ardi. (2009) Sistem Informasi (SI) adalah sebuah rangkaian prosedur formal mengenai pengumpulan data yang kemudian diproses menjadi informasi dan distribusikan kepada para pemakai. Sistem informasi dapat didefinisikan secara teknis sebagai suatu komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan (mendapatkan-kembali), memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi dan pengawasan dalam organisasi (Laudon dan Laudon, 2005). Selain mendukung pembuatan keputusan, koordinasi dan pengawasan, sistem informasi dapat membantu manajer dalam menganalisa masalah dan memvisualisasi masalah-masalah kompleks. Informasi yang diberikan oleh sistem informasi menjelaskan salah satu sistem utama dilihat dari apa yang telah terjadi di masa lalu, apa yang sedang terjadi, dan apa yang mungkin terjadi di masa depan.

Untuk dapat memahami sistem informasi akuntansi secara komprehensif, berikut ini adalah pendapat dua orang pakar. Muji dan Dwi (2011) mengungkapkan sistem informasi akuntansi adalah suatu komponen yang mengumpulkan,

mengklasifikasikan, mengelola, menganalisa dan mengkomunikasikan informasi keuangan serta pembuatan keputusan yang relevan kepada pihak *ekstern* perusahaan dan pihak *intern* perusahaan. Hamzah, Ardi. (2009) Sistem informasi akuntansi mewujudkan perubahan ini apakah secara manual atau terkomputerisasi. Berdasarkan dua definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan kegiatan sumber daya manusia mulai dari mengumpulkan, mengklasifikasikan, mengelola, dan menganalisa data untuk diubah menjadi informasi keuangan, agar dapat dikomunikasikan kepada beragam pengambil keputusan, misalnya investor, kreditur, kantor pajak (pihak eksternal), dan pihak internal perusahaan, yang dapat dikerjakan secara manual maupun terkomputerisasi. Data dapat diubah menjadi informasi melalui tiga cara, yaitu manual, dengan komputerisasi dan perpaduan antara manual dan komputerisasi. Penerapan salah satu dari tiga cara di atas tergantung dari kemampuan perusahaan dan modernisasi pola pikir pihak manajemen perusahaan.

Penggunaan SI dapat memberikan banyak manfaat, baik bagi organisasi/perusahaan maupun bagi pengguna individual (*user*). Manfaat penggunaan SI bagi perusahaan adalah dapat meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan. Perusahaan dapat memperoleh informasi yang relevan, akurat, tepat waktu, dan lengkap yang diperlukan oleh perusahaan yang berasal dari lingkungan internal maupun eksternal perusahaan. Sedangkan bagi pengguna individual (*user*) penggunaan SI dapat memberikan manfaat yaitu meningkatkan produktivitas kerja, kualitas output, dan efektivitas pekerjaan. Selain itu, perusahaan menginvestasikan sistem informasi (SI) untuk beberapa alasan, seperti untuk mengurangi biaya, meningkatkan produksi tanpa peningkatan biaya yang besar, dan meningkatkan kualitas jasa atau produk (Lederer, *et al.*, 1998).

## **2. Ekspektasi Usaha**

Ekspektasi usaha (*effort expectancy*) merupakan tingkat kemudahan penggunaan sistem yang akan dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaannya. Davis, *et al.* (1989) mengidentifikasi bahwa kemudahan pemakaian mempunyai pengaruh terhadap penggunaan teknologi informasi. Hal ini konsisten dengan penelitian Adam (1992) dan Iqbaria (1997). Kemudahan penggunaan teknologi informasi akan menimbulkan perasaan dalam

diri seseorang bahwa sistem itu mempunyai kegunaan dan karenanya menimbulkan rasa yang nyaman bila bekerja dengan menggunakannya.

Kompleksitas yang dapat membentuk konstruk ekspektasi usaha didefinisikan oleh Venkatesh, *et al.* (2000) adalah tingkat dimana inovasi dipersepsikan sebagai sesuatu yang relatif sulit untuk diartikan dan digunakan oleh individu. Thompson, *et al.* (1991) menemukan adanya hubungan yang negatif antara kompleksitas dan pemanfaatan teknologi informasi.

Davis (1989) memberikan beberapa indikator kemudahan penggunaan teknologi informasi, yaitu: TI sangat mudah dipahami, TI mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh penggunanya, keterampilan pengguna akan bertambah dengan menggunakan TI, dan TI tersebut sangat mudah untuk dioperasikan. Dari beberapa penjelasan yang telah disampaikan di atas, pengguna teknologi informasi mempercayai bahwa teknologi informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah dalam hal pengoperasiannya akan menimbulkan minat dalam menggunakan teknologi informasi tersebut dan seterusnya akan menggunakan teknologi informasi tersebut.

### **3. Ekspektasi Kinerja**

Venkatesh, *et al.* (2000) mendefinisikan Ekspektasi Kinerja (*performance expectancy*) sebagai tingkat dimana seseorang mempercayai dengan menggunakan sistem tersebut akan membantu orang tersebut untuk memperoleh keuntungan-keuntungan kinerja pada pekerjaan. Dalam konsep ini terdapat gabungan variabel-variabel yang diperoleh dari model penelitian sebelumnya tentang model penerimaan dan penggunaan teknologi. Adapun variabel tersebut adalah:

#### **a. Persepsi Terhadap Kegunaan (*perceived usefulness*)**

Menurut Venkatesh, *et al.* (2000), persepsi terhadap kegunaan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai seberapa jauh seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan meningkatkan kinerjanya. Variabel penelitian ini terdapat pada penelitian Davis (1989).

#### **b. Motivasi Ekstrinsik (*extrinsic motivation*)**

Menurut Venkatesh, *et al.* (2000), motivasi ekstrinsik (*extrinsic motivation*) didefinisikan sebagai persepsi yang diinginkan pemakai untuk melakukan suatu aktivitas karena dianggap sebagai alat dalam mencapai hasil-hasil bernilai yang berbeda dari aktivitas itu sendiri, semacam kinerja



pekerjaan, pembayaran, dan promosi-promosi. Variabel penelitian ini terdapat pada penelitian Davis, *et al.* (1989).

c. Kesesuaian Pekerjaan (*job fit*)

Menurut Venkatesh, *et al.* (2000), kesesuaian pekerjaan (*job fit*) didefinisikan bagaimana kemampuan-kemampuan dari suatu sistem meningkatkan kinerja pekerjaan individual. Variabel penelitian ini terdapat pada penelitian Davis, *et al.* (1989).

d. Keuntungan Relatif (*relative advantage*)

Menurut Venkatesh, *et al.* (2000), keuntungan relatif (*relative advantage*) didefinisikan sebagai seberapa jauh menggunakan sesuatu inovasi yang dipersepsikan akan lebih baik dibandingkan menggunakan pendahulunya. Variabel penelitian ini terdapat pada penelitian Moore dan Benbasat (1991).

e. Ekspektasi-ekspektasi Hasil (*outcome expectations*)

Menurut Venkatesh, *et al.* (2000), ekspektasi-ekspektasi hasil (*outcome expectations*) berhubungan dengan konsekuensi-konsekuensi dari perilaku. Berdasarkan pada bukti empiris, mereka dipisahkan ke dalam ekspektasi-ekspektasi kinerja (*performance expectations*) dan ekspektasi-ekspektasi personal (*personal expectations*).

Davis, F.D. (1989) mendefinisikan kemanfaatan (*usefulness*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. Chin dan Todd (1995) memberikan dimensi tentang kemanfaatan TI, yaitu menjadikan pekerjaan lebih mudah, bermanfaat, menambah produktivitas, mempertinggi efektivitas, dan meningkatkan kinerja pekerjaan. Dari beberapa penjelasan yang telah disampaikan di atas, dapat disimpulkan bahwa seseorang mempercayai dan merasakan dengan menggunakan suatu teknologi informasi akan sangat berguna dan dapat meningkatkan kinerja dan prestasi kerja.

#### **4. Faktor Sosial**

Faktor sosial diartikan sebagai tingkat dimana seorang individu menganggap bahwa orang lain menyakinkan dirinya bahwa dia harus menggunakan sistem baru. Herbert Kelman (1958) mengidentifikasi tiga varietas luas dari faktor sosial:

- a. Kepatuhan adalah ketika orang tampaknya setuju dengan orang lain, namun sebenarnya tetap tidak setuju dan sesuai pendapat mereka pribadi.
- b. Identifikasi adalah ketika orang dipengaruhi oleh seseorang yang disukai dan dihormati, seperti selebriti terkenal atau seorang pemain favorit.
- c. Internalisasi adalah ketika orang menerima keyakinan atau perilaku dan setuju baik umum dan pribadi.

Dalam konsep ini terdapat gabungan variabel-variabel yang diperoleh dari model penelitian sebelumnya tentang model penerimaan dan penggunaan teknologi. Adapun variabel tersebut adalah:

- a. Norma subyektif (*subjective norms*)
- b. Gambaran (*image*)

Muji dan Dwi. (2011) menyatakan bahwa pada lingkungan tertentu, penggunaan teknologi informasi akan meningkatkan status (*image*) seseorang di dalam sistem sosial. Menurut Davis (2000), pengaruh sosial mempunyai dampak pada perilaku individual melalui tiga mekanisme yaitu ketaatan (*compliance*), internalisasi (*internalization*), dan identifikasi (*identification*). Dapat disimpulkan bahwa semakin banyak pengaruh yang diberikan sebuah lingkungan terhadap calon pengguna teknologi informasi untuk menggunakan suatu teknologi informasi yang baru maka semakin besar minat yang timbul dari personal calon pengguna tersebut dalam menggunakan teknologi informasi tersebut karena pengaruh yang kuat dari lingkungan sekitarnya.

## **5. Perilaku Pengguna**

Perilaku penggunaan teknologi informasi (use behavior) didefinisikan sebagai intensitas dan atau frekuensi pemakai dalam menggunakan teknologi informasi. Perilaku penggunaan teknologi informasi sangat bergantung pada evaluasi pengguna dari sistem tersebut. Suatu teknologi informasi akan digunakan apabila pemakai teknologi informasi tersebut berminat dalam menggunakan teknologi informasi tersebut karena keyakinan bahwa menggunakan teknologi informasi tersebut dapat meningkatkan kinerjanya, menggunakan teknologi informasi dapat dilakukan dengan mudah, dan pengaruh lingkungan sekitarnya dalam menggunakan teknologi informasi tersebut. Selain itu, perilaku penggunaan teknologi informasi juga dipengaruhi oleh kondisi yang memfasilitasi pemakai dalam menggunakan teknologi informasi tersebut karena apabila teknologi

informasi tersebut tidak didukung oleh peralatan-peralatan, dan fasilitas-fasilitas yang diperlukan maka penggunaan teknologi informasi tersebut tidak dapat terlaksana. (Jati, 2012).

## **6. Minat Pemanfaatan Sistem Informasi**

Minat pemanfaatan sistem informasi (*behavioral intention*) didefinisikan sebagai tingkat keinginan atau niat pemakai menggunakan sistem secara terus menerus dengan asumsi bahwa mereka mempunyai akses terhadap informasi. Seorang akan berminat menggunakan suatu teknologi informasi yang baru apabila si pengguna tersebut meyakini dengan menggunakan teknologi informasi tersebut akan meningkatkan kinerjanya, menggunakan teknologi informasi dapat dilakukan dengan mudah, dan si pengguna tersebut mendapatkan pengaruh lingkungan sekitarnya dalam menggunakan teknologi informasi tersebut. (Jati, 2012)

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Berdasarkan metodenya, penelitian ini merupakan penelitian survei. Menurut Sugiyono. (2008) penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.

### **2. Populasi Dan Sampel Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah kantor cabang Bank BRI yang terdaftar di Surakarta. Berikut ini adalah daftar kantor cabang Bank BRI yang berlokasi di Surakarta:

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di kantor cabang Bank BRI sekitar Surakarta. Sampel ialah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di bank BRI, dimana karyawan tersebut menggunakan teknologi informasi berbasis komputer dalam mengerjakan tugasnya. Metode pengumpulan sampel (*sampling method*) yang digunakan adalah *convenience sampling*. Metode *convenience sampling* adalah metode pengumpulan sampel *nonprobability*

*sampling*. Metode ini dipilih karena elemen populasi yang dipilih sebagai subyek sampel adalah tidak terbatas sehingga peneliti memiliki kebebasan untuk memilih sampel yang paling cepat dan murah. (Indriantoro dan Supomo, 2002: 130). Sampel dalam penelitian ini sebanyak 70 karyawan kantor cabang Bank BRI di Surakarta.

## **G. Analisis Data Dan Pembahasan**

### **1. Regresi Linier Berganda**

Untuk mengetahui pengaruh dari variabel independen yaitu variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan faktor sosial terhadap minat pemanfaata sebagai variabel dependen maka digunakan uji regresi linear berganda. Pengujian dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS 17.0 dan hasil analisis dapat dilihat sebagai berikut:

$$MP = 0,420 + 0,230EK + 0,146EU + 0,140FS + e$$

Model tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- a. Koefisien regresi variabel ekspektasi kinerja diperoleh sebesar 0,230 dengan arah koefisien positif. Hal ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan ekspektasi kinerja dapat meningkatkan minat pemanfaatan.
- b. Koefisien regresi variabel ekspektasi usaha diperoleh sebesar 0.146 dengan arah koefisien positif. Hal ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan ekspektasi usaha dapat meningkatkan minat pemanfataan
- c. Koefisien regresi variabel faktor sosial diperoleh sebesar 0,140 dengan arah koefisien positif. Hal ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan faktor sosial dapat meningkatkan minat pemanfaatan.

### **2. Uji F**

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui, apakah variabel independen secara bersama-sama, berpengaruh terhadap variabel dependen.

Berdasarkan data yang dihasilkan dari perhitungan dengan program SPSS, diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 7,536 dan  $F_{tabel} = 3,32$  Apabila dibandingkan  $F_{hitung}$  dengan nilai  $F_{tabel}$  dapat dilihat bahwa hasil uji statistik dari distribusi  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $7,536 > 3,32$  Hasil pengujian dapat dilihat juga signifikansi sebesar  $(0,001) < 0,05$  hal ini menunjukkan model penelitian yang fit.

### 3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Sesuai dengan hasil perhitungan estimasi regresi, maka diperoleh nilai Koefisien Determinasi  $R^2$  sebesar 0,366 yang artinya artinya 36,6% variasi dari semua variabel bebas yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan faktor sosial dapat menerangkan Variabel tak Bebas yaitu minat pemanfaatan, sedangkan sisanya sebesar 63,4% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

### 4. Uji t Statistik

Uji t (t-test) ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh secara parsial (individu) variabel-variabel independen yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan faktor sosial terhadap terhadap variabel dependen yaitu minat pemanfaatan atau menguji signifikansi konstanta dan variabel dependen.

#### a. Uji t variabel ekspektasi kinerja

Dari hasil regresi diketahui bahwa besarnya nilai  $t_{hitung}$  variabel ekspektasi kinerja sebesar 2,349 sedangkan besarnya nilai  $t_{tabel}$  dengan tingkat keyakinan 95% atau ( $\alpha : 0,05$ ) adalah 2,042 karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak (menerima  $H_1$ ), yang berarti ekspektasi kinerja berpengaruh terhadap minat pemanfaatan dengan tingkat keyakinan 95% ( $\alpha : 0,05$ ).

#### b. Ekspektasi usaha

Dari hasil regresi diketahui bahwa besarnya nilai  $t_{hitung}$  variabel ekspektasi usaha sebesar 2,197 sedangkan besarnya nilai  $t_{tabel}$  dengan tingkat keyakinan 95% atau ( $\alpha : 0,05$ ) adalah 2,042 karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak (menerima  $H_2$ ), yang berarti ekspektasi usaha berpengaruh terhadap minat pemanfaatan dengan tingkat keyakinan 95% ( $\alpha : 0,05$ ).

#### c. Faktor Sosial

Dari hasil regresi diketahui bahwa besarnya nilai  $t_{hitung}$  variabel faktor sosial sebesar 2,453 sedangkan besarnya nilai  $t_{tabel}$  dengan tingkat keyakinan 95% atau ( $\alpha : 0,05$ ) adalah 2,042 karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak (menerima  $H_3$ ), yang berarti faktor sosial berpengaruh terhadap minat pemanfaatan dengan tingkat keyakinan 95% ( $\alpha : 0,05$ ).

## H. Pembahasan

Sesuai dengan hasil analisis data diketahui bahwa variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan faktor sosial secara bersama-sama mempengaruhi minat pemanfaatan.

### 1. Hipotesis Pengaruh Ekspektasi Kinerja Terhadap Minat Pemanfaatan Sistem Informasi

Variabel ekspektasi kinerja sebesar 2,349 sedangkan besarnya nilai  $t_{\text{tabel}}$  dengan tingkat keyakinan 95% atau ( $\alpha : 0,05$ ) adalah 2,042 karena  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  ditolak (menerima  $H_a$ ). Adanya pengaruh ekspektasi kinerja maka semakin tinggi minat pemanfaatan.

Mranani dan Utami (2011) ekspektasi kinerja menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan sistem informasi pada perusahaan manufaktur di Kabupaten Magelang. Hasil ini mengindikasikan ekspektasi kinerja merupakan prediktor yang kuat dari minat pemanfaatan sistem informasi, sedangkan menurut Venkatesh et al. (2003) dalam Handayani (2007) menyatakan bahwa konstruk ekspektasi kinerja merupakan prediktor yang kuat dari minat pemanfaatan sistem informasi dalam setting sukarela maupun wajib. Hal sejalan dengan penelitian Mranani dan Utami (2011) dan Handayani (2007) yang menyatakan bahwa variabel ekspektasi kinerja mempunyai pengaruh terhadap minat pemanfaatan sistem informasi.

### 2. Hipotesis Pengaruh Ekspektasi Usaha Terhadap Minat Pemanfaatan Sistem Informasi

Variabel ekspektasi usaha sebesar 2,197 sedangkan besarnya nilai  $t_{\text{tabel}}$  dengan tingkat keyakinan 95% atau ( $\alpha : 0,05$ ) adalah 2,042 karena  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  ditolak (menerima  $H_a$ ). Adanya pengaruh ekspektasi usaha maka semakin tinggi minat pemanfaatan.

Menurut Handayani (2007) ekspektasi usaha mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap minat pemanfaatan sistem informasi, hal sejalan dengan penelitian Handayani (2007) yang menyatakan bahwa variabel ekspektasi usaha mempunyai pengaruh terhadap minat pemanfaatan sistem informasi.

### 3. Hipotesis Pengaruh faktor sosial Terhadap Minat Pemanfaatan Sistem Informasi

Variabel faktor sosial sebesar 2,453 sedangkan besarnya nilai  $t_{\text{tabel}}$  dengan tingkat keyakinan 95% atau ( $\alpha : 0,05$ ) adalah 2,042 karena  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$

ditolak (menerima  $H_0$ ). Adanya pengaruh faktor sosial maka semakin tinggi minat pemanfaatan.

Menurut Handayani (2007) faktor sosial berpengaruh negatif terhadap minat pemanfaatan sistem informasi pada perusahaan manufaktur di Kabupaten Magelang sedangkan penelitian Mranani dan Utami (2011) faktor sosial mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap minat pemanfaatan sistem informasi, hal ini berarti mendukung penelitian Handayani (2007) yang menyatakan bahwa variabel faktor sosial mempunyai pengaruh negatif terhadap minat pemanfaatan sistem informasi dan sejalan dengan penelitian Mranani dan Utami (2011) yang menyatakan bahwa faktor sosial mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap minat pemanfaatan sistem informasi.

## **I. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil tersebut peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel ekspektasi kinerja diperoleh hasil  $t_{hitung}$  sebesar 2,349 dan  $t_{tabel}$  2,042 maka  $H_1$  diterima. Dengan demikian variabel ekspektasi kinerja mempunyai pengaruh terhadap minat pemanfaatan.
2. Variabel ekspektasi usaha diperoleh hasil  $t_{hitung}$  sebesar 2,197 dan  $t_{tabel}$  2,042 maka  $H_2$  diterima. Dengan demikian variabel ekspektasi usaha mempunyai pengaruh terhadap minat pemanfaatan.
3. Variabel faktor sosial diperoleh hasil  $t_{hitung}$  sebesar 2,453 dan  $t_{tabel}$  2,042 maka  $H_3$  diterima. Dengan demikian variabel faktor sosial mempunyai pengaruh terhadap minat pemanfaatan.

## **J. Keterbatasan Penelitian**

1. Penelitian ini terbatas pada variabel penelitian yaitu variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan faktor sosial dalam mempengaruhi minat pemanfaatan.
2. Keterbatasan penelitian ini terbatas pada jumlah sampel yang digunakan yaitu 35 responden.

## **K. Saran**

1. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya jumlah variabel tidak hanya meliputi variabel ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha dan faktor sosial dalam mempengaruhi minat pemanfaatan.
2. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya perlu penambahan jumlah sampel tidak hanya 35 responden agar hasilnya yang didapat hasil yang lebih baik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Andriantantri, Emmalia. 2008. *Aplikasi Metode Quality Function Deployment (QFD) dalam Usaha Memenuhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk AQUA Gelas 240ML pada PT. Tirta Investama Pandaan*. Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Institut Teknologi Nasional Malang, Malang. [www.google.com](http://www.google.com)
- Damayanti, Cahyani. 2007. *Manfaat Laporan Keuangan Debitur Perusahaan Dagang Sebagai Bahan Pertimbangan Dalam Efektivitas Pengambilan Keputusan Pemberian Kredit Investasi*. Jurnal Bisnis dan Ekonomi.
- Efendi, Zulham. 2007. *Penerapan Quality Function Deployment (QFD) untuk Peningkatan Kinerja Industri Kecil Bakso Sapi Berdasarkan Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Sain Peternakan Indonesia Vol. 2, No 2. [www.google.com](http://www.google.com)
- Gaspersz, V. 2003. *Total Quality Management*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kartika, Y. 2007. *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Servqual dan Metode Kano's yang diintegrasikan dengan Quality Function Deployment (QFD) pada PT. Hero Supermarket.Tbk (Mall Taman Anggrek)*. Jurusan Teknik Industri. [www.google.com](http://www.google.com)
- Kasmir, 2001. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Keenam*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. PT. Prehallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*, Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta. Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan, Jilid 1)*. PT. Prehallindo, Jakarta.
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.



- Puspita, Frida. S. 2010. *Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap KUALITAS Layanan Bengkel dengan Metode SERVQUAL dan QFD (Studi kasus di Shop And Drive Astra Otoparts CV. Fastlube Mas )* . Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”. Jawa Timur. [www.google.com](http://www.google.com)
- R, Erinsyah. M., Matondang, A.Rahim dan Ginting, Rosnani. 2013. *Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Model KANO serta Aplikasi QFD untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Jasa Perbankan*. Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sumatera Utara. *e-Jurnal Teknik Industri FT USU* Vol 1, No.2, Februari 2013 pp. 1-7. [www.google.com](http://www.google.com)
- Rahman, Abdul., Supomo, Heri. *Analisa Kepuasan Pelanggan pada Pekerjaan Reparasi Kapal dengan Metode Quality Function Deployment (QFD)*. Jurusan Teknik Perkapalan, Fakultas Teknologi Kelautan, Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS). *JURNAL TEKNIK ITS* Vol. 1, No. 1(Sept. 2012) ISSN: 2301-9271. [www.google.com](http://www.google.com)
- Rahmatika, Ihsaniati Nur. 2008. *Penerapan Quality Function Deployment (QFD) untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Konsumen Produk Biskuit di PT. ARNOTT’S INDONESIA*. Skripsi pada Fakultas Teknologi Pertanian Institut Pertanian Bogor, Bogor. [www.google.com](http://www.google.com)
- Simamora. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Silalahi, Ulber. (2006). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Unpar Press. Setyobudi, Wahyu T. (2010). *Teknik Moderasi Focus Group Discussion (FGD)*. Diakses pada tanggal 29 Januari 2014, dari: <http://inspirewhy.com/teknik-moderasi-focus-group-discussion-fgd>
- T. Reza Virgiawan. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar, Makassar. [www.google.com](http://www.google.com)
- Tampubolon, H. F 1, Prof. Dr. Ir. A. Rahim Matondang, MSIE, Ir. Rosnani Ginting, MT. *Optimasi Quality Function Deployment (QFD) Berbasis Model KANO untuk Memaksimalkan Kepuasan Konsumen*. Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sumatera Utara. *e-Jurnal Teknik Industri FT USU* Vol 1, No.1, Januari 2013 pp. 7-15. [www.google.com](http://www.google.com)
- Tjiptono, Fandy. 1998. *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Cetakan Kedua, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Andi Offset, Yogyakarta
- Tse, D.K., and P.C. Wilton. 1988. *Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension*, *Journal of Marketing Research*, pp. 204-212.

.....Undang-Undang Pokok Perbankan No 07 tahun 1992.

.....Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang perbankan.

Yamit, Y. 2004. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia, Yogyakarta.

Yolesar, Demmy. 2006. *Analisis Kepuasan Konsumen dengan Quality Function Deployment (Studi Kasus Ritel Otomotif Shop And Drive Cabang Bogor, PT. X, TBK)*. Skripsi pada Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor, Bogor.