

DAFTAR ISI

LEMBAR HAK CIPTA.....	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	8
1.2.1 Identifikasi Masalah	8
1.2.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN TEORITIS, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	13
.....	13
2.1 Tinjauan Teoritis	13
2.1.1 Pengertian Sistem	13
2.1.2 Pengertian Informasi	13
2.1.3 Pengertian Sistem Informasi	15
2.1.4 Pengertian Sistem Informasi Manajemen	16
2.1.5 Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer	16
2.1.6 SAP (<i>System Application Product</i>)	19
2.1.7 Kinerja Sistem Informasi	20
2.1.7.1 Kepuasan Pemakai Sistem	21
2.1.7.2 Pemakaian Sistem	22
2.1.8 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi	24
2.1.8.1 Keterlibatan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem	
Informasi	25
2.1.8.2 Kapabilitas Personil Sistem Informasi	28
2.1.8.3 Ukuran Organisasi	30
2.1.8.4 Dukungan Manajemen Puncak	30

2.1.8.5 Pelatihan dan Pendidikan Pemakai Sistem Informasi ..	31
2.2 Penelitian Terdahulu	32
2.3 Kerangka Pemikiran	35
2.3.1 Pengaruh Keterlibatan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi Terhadap Kinerja Sistem Informasi	37
2.3.2 Pengaruh Kapabilitas Personal Sistem Informasi Terhadap Kinerja Sistem Informasi	38
2.3.3 Pengaruh Ukuran Organisasi Terhadap Kinerja Sistem Informasi	38
2.3.4 Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kinerja Sistem Informasi	39
2.3.5 Pengaruh Pelatihan dan Pendidikan Pemakai Sistem Informasi Terhadap Kinerja Sistem Informasi	39
2.4 Hipotesis Penelitian	40
BAB III OBJEK DAN METODELOGI PENELITIAN	41
3.1 Metode Penelitian yang Digunakan	41
3.1.1 Objek dan Subjek Penelitian	41
3.2 Metode dan Desain Penelitian	41
3.1.2 Metode Penelitian	41
3.1.3 Desain Penelitian	42
3.3 Definisi Variabel dan Operasional Variabel	43
3.3.1 Definisi Variabel	43
3.3.2 Operasionalisasi Variabel	44
3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	47
3.4.1 Sumber Data	47
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	48
3.5 Populasi dan Sampel	49
3.5.1 Populasi	49
3.5.2 Sampel	49
3.5.3 Teknik Sampling	51
3.6 Metode Analisis Data	52
3.6.1 Analisis Data	52
3.6.2 Uji Validitas Instrumen	54
3.6.2.1 Uji Validitas	54
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	58
3.6.4 Uji Asumsi Klasik	60
3.7 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis	62
3.7.1 Metode Transformasi Data	63

3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda	64
3.7.3 Koefisien Determinasi	65
3.7.4 Uji T (Signifikan Parsial)	66
3.7.5 Uji-F (uji simultan).....	68
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	70
4.1 Hasil Penelitian	71
4.1.1 Profil Perusahaan	71
4.1.2 Visi, Misi dan Nilai Perusahaan	74
4.1.3 Organisasi Perusahaan	75
4.1.4 Identitas Responden	78
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	82
4.2.1 Keterlibatan Pemakai dalam Proses Pengembangan Sistem Informasi	82
4.2.2 Kapabilitas Personil Sistem Informasi	84
4.2.3 Ukuran Organisasi	87
4.2.4 Dukungan Manajemen Puncak	89
4.2.5 Pelatihan dan Pendidikan Pemakai Sistem Informasi	93
4.2.6 Kinerja Sistem Informasi	96
4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik dan Pengujian Hipotesis.....	108
4.3.1 Hasil Uji Asumsi Klasik	108
4.3.1.1 Uji Normalitas	109
4.3.1.2 Uji Multikolinearitas	109
4.3.1.3 Uji Autokorelasi	110
4.3.1.4 Uji Heteroskedastisitas	111
4.3.2 Uji Hipotesis	112
4.3.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda	113
4.3.2.2 Koefisien Determinasi	115
4.3.2.3 Uji T	115
4.3.2.4 Uji F	119
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	121
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	124
5.1 Kesimpulan	124
5.3 Saran	125
DAFTAR PUSTAKA	127

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tanggapan Karyawan Tentang Kinerja SI.....	4
Tabel 2.1 Rangkuman Hasil Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1 Operasional Variabel Independen	44
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Dependen	46
Tabel 3.3 Ukuran Alternatif Jawaban Kuesioner	53
Tabel 3.4 Kriteria Persentase Skor Tanggapan Terhadap Skor Ideal	54
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Keterlibatan Pemakai Dalam Proses Pengembangan Sistem	55
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kapabilitas Personal.....	56
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Ukuran Organisasi	56
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Variabel Dukungan Manajemen Puncak.....	56
Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas Variabel Pelatihan dan Pendidikan Pemakai Sistem Informasi	57
Tabel 3.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Sistem Informasi	57
Tabel 3.11 Hasil Uji Realibilitas Variabel Keterlibatan Pemakai Dalam Proses Pengembangan Sistem.....	58
Tabel 3.12 Hasil Uji Realibilitas Variabel Kapabilitas Personal	59
Tabel 3.13 Hasil Uji Realibilitas Variabel Ukuran Organisasi	59
Tabel 3.14 Hasil Uji Realibilitas Variabel Dukungan Manajemen Puncak	59
Tabel 3.15 Hasil Uji Realibilitas Variabel Pelatihan dan Pendidikan Pemakai Sistem Informasi	60
Tabel 3.16 Hasil Uji Realibilitas Variabel Kinerja Sistem Informasi	60
Tabel 3.17 Pengubahan Data Ordinal Ke Interval	64
Tabel 4.1 Organisasi PT.Telkom	75
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	79

Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	80
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja	81
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Partisipasi Dalam Pengembangan Sistem	82
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Pengaruh Dalam Pengembangan Sistem	83
Tabel 4.8 Tanggapan Akumulasi Responden Tentang Keterlibatan Pemakai	84
Tabel 4.9 Kemampuan Teknik Mendesain Suatu Sistem, Komputer Dan Model ..	85
Tabel 4.10 Kemampuan Teknik Analisis Yang Berkaitan Dengan Organisasi, Manusia Dan Lingkungan	85
Tabel 4.11 Tanggapan Akumulasi Responden Tentang Kapabilitas Personal	86
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Aspek Pegawai	87
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Mengenai Jangka Waktu Penggunaan	88
Tabel 4.14 Tanggapan Akumulasi Responden Tentang Ukuran Organisasi	88
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Manajemen Puncak Dalam Menggunakan Komputer	89
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Mengenai Harapan Manajemen Puncak Terhadap Penggunaan Sistem Informasi	90
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Dukungan Manajemen Puncak dalam Perencanaan Operasi Sistem Informasi	91
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Mengenai Perhatian Manajemen Puncak Terhadap Kinerja Sistem Informasi	91
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Rating Pemakaian Sistem Informasi Oleh Manajemen Puncak	92
Tabel 4.20 Tanggapan Akumulasi Responden Tentang Dukungan Manajemen Puncak	93
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Mengenai Program Pelatihan dan Pendidikan ..	94
Tabel 4.22 Tanggapan Responden Mengenai Keuntungan Dari Program Pelatihan dan Pendidikan	94

Tabel 4.23	Tanggapan Akumulasi Responden Tentang Pelatihan dan Pendidikan Pemakai	95
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Mengenai Sistem Menyediakan Informasi Yang Sesuai Kebutuhan Pemakai	96
Tabel 4.25	Tanggapan Responden Mengenai Sistem Informasi Yang Lengkap, Detail dan Relevan	97
Tabel 4.26	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kesesuaian Laporan Yang Dihasilkan.....	97
Tabel 4.27	Tanggapan Responden Mengenai Informasi Yang Dihasilkan Sesuai Keadaan Sebenarnya	98
Tabel 4.28	Tanggapan Responden Mengenai Informasi Yang Akurat	99
Tabel 4.29	Tanggapan Responden Mengenai Informasi Yang Akurat Dapat Meningkatkan Kepuasan Pemakai	99
Tabel 4.30	Tanggapan Responden Mengenai Format Tampilan Sistem Memudahkan Pengguna	100
Tabel 4.31	Tanggapan Responden Mengenai Informasi Yang Disajikan Oleh Sistem Jelas dan Tepat	101
Tabel 4.32	Tanggapan Responden Mengenai Sistem Mudah Digunakan	101
Tabel 4.33	Tanggapan Responden Mengenai Sistem Memiliki Proses Input Yang Mudah.....	102
Tabel 4.34	Tanggapan Responden Mengenai Sistem Memiliki Proses Input Yang Mudah.....	103
Tabel 4.35	Tanggapan Responden Mengenai Sistem Informasi Yang Menyediakan Informasi Pada Saat Dibutuhkan.....	103
Tabel 4.36	Tanggapan Akumulasi Responden Tentang Kepuasan Pemakai Sistem Informasi	104
Tabel 4.37	Tanggapan Responden Mengenai Sistem Informasi Membantu Menyelesaikan Pekerjaan.....	105
Tabel 4.38	Tanggapan Responden Mengenai Sistem Informasi Membantu Pengambilan Keputusan.....	105

Tabel 4.39 Tanggapan Responden Mengenai Sistem Informasi Membantu Pengambilan Keputusan.....	106
Tabel 4.40 Tanggapan Responden Mengenai Sistem Informasi Memberikan Batasan Kewenangan Penggunaan.....	107
Tabel 4.41 Tanggapan Akumulasi Responden Tentang Pemakaian Sistem Informasi	107
Tabel 4.42 Hasil Uji Normalitas	109
Tabel 4.43 Hasil Uji Multikolinearitas.....	110
Tabel 4.44 Hasil Uji Autokorelasi	111
Tabel 4.45 Hasil Uji Heteroskedastisitas	111
Tabel 4.46 Hasil Regresi X Terhadap Y	113
Tabel 4.47 Koefisien Determinasi (R^2).....	115
Tabel 4.48 t-test.....	116
Tabel 4.49 f-test Anova.....	120

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah pelanggan	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	39
Gambar 2.2 Paradigma Penelitian	40
Gambar 3.1 Daerah penolakan dan penerimaan H_0 untuk uji-t dua pihak	68
Gambar 3.2 Daerah penolakan dan penerimaan H_0 untuk uji-F	70
Gambar 4.1 Struktur Organisasi <i>Finance, Billing & Collection Center</i>	76
Gambar 4.2 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Usia	79
Gambar 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	80
Gambar 4.5 Diagram Responden Berdasarkan Masa Kerja	81
Gambar 4.6 Kurva Distribusi t Keterlibatan Pemakai	117
Gambar 4.7 Kurva Distribusi t Kapabilitas Personil	117
Gambar 4.8 Kurva Distribusi t Ukuran Organisasi	118
Gambar 4.9 Kurva Distribusi t Dukungan Manajemen Puncak	118
Gambar 4.10 Kurva Distribusi t Pelatihan Dan Pendidikan Pemakai	119
Gambar 4.11 Kurva Distribusi f	120

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Data Administratif
Lampiran II	Kuesioner Penelitian
Lampiran III	Output SPSS Validitas dan Realibilitas Variabel X dan Y
Lampiran IV	Data Ordinal Variabel X dan Y
Lampiran V	Data Interval Variabel X dan Y
Lampiran VI	Output SPSS Regresi dan Asumsi Klasik
Lampiran VII	Catatan Bimbingan
Lampiran VIII	Riwayat Hidup

