

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI PEMBIAYAAN MIKRO TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (Studi Persepsional Pada Karyawan Outlet Warung Mikro PT. Bank Syariah Mandiri (Persero) Area Bandung). Fathurrahman 1006686 dibawah bimbingan Dr. Chairul Furqon, S.Sos., MM.

Tujuan dilakukannya Penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran mengenai Kualitas Sistem Informasi Pembiayaan Mikro menurut karyawan Outlet Warung Mikro Area Bandung PT. Bank Syariah Mandiri serta gambaran kepuasan pengguna akan Sistem Informasi Pembiayaan Mikro (SIPM) yang digunakan. Selain itu Penelitian ini juga menguji seberapa besar pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Jumlah responden dalam Penelitian ini adalah 96 orang dengan teknik pengambilan sampel adalah sampling jenuh. Teknik analisis data yang digunakan adalah koefisien korelasi *Pearson's product moment*, analisis regresi linear sederhana dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis menggunakan uji t untuk mengetahui signifikansi dari pengaruh variabel Kualitas Sistem secara parsial terhadap variabel kepuasan pengguna.

Hasil penelitian yang telah diteliti adalah korelasi *product moment* sebesar 53,9% berada pada tingkat hubungan sedang yang berarti semakin tinggi Kualitas Sistem yang dirasakan karyawan mikro sebagai pengguna diprediksikan Kepuasan Pengguna akan semakin meningkat. Saran untuk PT. Bank Syariah Mandiri khususnya Outlet Warung Mikro Area Bandung agar lebih sering *update software* dan *upgrade hardware* secara berkala di outlet warung mikro, meningkatkan keakuratan data serta kestabilan jaringan yang perlu dijaga agar tidak ada hambatan dalam mengakses SIPM.

Kata Kunci: Kualitas Sistem, Kepuasan Pengguna, Sistem Informasi Pembiayaan Mikro (SIPM).

ABSTRACT

The Influence Of Quality Micro Finance Information System Toward User Satisfaction (Perceptual Study On Employee Outlet Warung Mikro PT. Bank Syariah Mandiri (Persero) Bandung Area). Fathurrahman 1006686 Under Guidance Of Dr. Chairul Furqon, S.Sos., MM.

The purpose of this study is to describe the quality of the Microfinance Information Systems by employees of Outlet Warung Mikro PT. Bank Syariah Mandiri Bandung Area and description of user satisfaction about Microfinance Information Systems (SIPM) were used. In addition, this study also tested how much influence on User Satisfaction Quality System. This study used a descriptive and verificative methods. The number of respondents in this study are 96 people with the sampling technique is saturated sampling. The data analysis technique used is the Pearson's correlation coefficient product moment, simple linear regression analysis and Importance Performance Analysis (IPA). Hypothesis test using t test to determine the significance of the effect of variable quality system partially on user satisfaction variables.

The results of the research that has been studied is the product moment correlation of 53.9% was at the level of relationship is that means higher perceived quality of employees micro system as predicted users will increase user satisfaction. Suggestions for PT. Bank Syariah Mandiri especially Outlet Warung Mikro Bandung Area for more frequent updates of software and hardware upgrades on a regular basis in the micro shop outlets, improve data accuracy and stability of the network that need to be maintained so that there are no obstacles in accessing SIPM.

Keywords: Quality Systems, User Satisfaction, Microfinance Information Systems (SIPM).

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa dilimpahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat serta kepada para umat yang senantiasa patuh dan taat kepada ajarannya.

Skripsi ini yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI PEMBIAYAAN MIKRO TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (Studi Persepsional Pada Karyawan Outlet Warung Mikro PT. Bank Syariah Mandiri (Persero) Area Bandung)”** disusun untuk dijadikan referensi bagi para pembaca yang membutuhkan khususnya calon Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Indonesia.

Penelitian ini bukanlah karya yang sempurna karena masih memiliki banyak kekurangan, baik dalam hal isi maupun sistematika dan teknik penulisannya. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kemajuan ilmu pengetahuan. Semoga dengan adanya skripsi ini bisa memberikan manfaat bagi para pembaca.

Bandung, Februari 2015

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji serta syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI PEMBIAYAAN MIKRO TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (Studi Persepsional Pada Karyawan Outlet Warung Mikro PT. Bank Syariah Mandiri (Persero) Area Bandung)”**. Adapun tujuan disusunnya skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program sarjana dan mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia.

Dalam kesempatan ini tidak lupa penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada para pihak yang sudah membantu dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini, terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sunaryo Kartadinata, M.Pd. Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Bapak Dr. H. Edi Suryadi, M.Si. Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Ibu Vanessa Gaffar, S.E., Ak. MBA. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Indonesia.

4. Bapak Budhi Pamungkas Gautama, S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing selama perkuliahan dan memberikan banyak masukan untuk terselesainya skripsi ini.
5. Bapak Dr. Chairul Furqon, S.Sos., MM. sebagai dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan masukan serta pengarahan, motivasi dan waktu beliau sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
6. Seluruh Dosen Prodi Manajemen yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama perkuliahan. Semoga apa yang telah diajarkan menjadi bekal untuk penulis di masa yang mendatang.
7. Bapak Dicky Permadi selaku Area Supervisor Mikro Area Bandung yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan Penelitian di Outlet Warung Mikro PT. Bank Syariah Mandiri beserta seluruh Karyawan lainnya.
8. Papa tercinta H. Riswandi, S.T. yang sudah memberikan kasih sayang dan dukungannya selama ini. Semoga anakmu ini bisa menjadi orang sukses dan membahagiakan beliau.
9. Mama tercinta Hj. Sri Arnidawati yang sudah memberikan kasih sayang, perhatian, do'a, semangat, tempat curahan hati serta dukungannya selama ini. Semoga mama selalu diberi kesehatan, umur yang berkah dan selalu mendukung penulis untuk menjadi yang terbaik.

10. Kakakku tersayang drg. Ariesty Devi sebagai kakak pertama yang mendukung penulis dan memberikan inspirasi untuk lulus dan dorongan supaya kuat menjalani hidup dan sukses dalam karir.
11. Kakakku tersayang Winda Ardhasari, S.S sebagai kakak kedua yang mendukung dan memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Kakakku tersayang Bait Ridwan Amin, S.P. sebagai kakak ketiga yang membantu penulis mencari data dan menyebarkan kuesioner ke outlet-outlet warung mikro area Bandung dan dukungan serta motivasinya untuk menyelesaikan skripsi ini.
13. Adikku tersayang Fandi Ahmad sebagai adik satu-satunya yang memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
14. Para teman-teman angkatan 2010 Indra Hermawan S.E, Muslim Nurdin S.E, M. Imamuuddin S. Helmi S.E, Budy Setiawan S.E, Ahmad Syukroni S.E, Dicky Mediyanto S.E, Helmy Cahya Muhammad S.E, Hery Fredy Matondang S.E, Faurizkar Rachman S.E, Muhammad Ihsan, Faris Achmad Nursani, Gaffar Mohammad Jahid, Tubagus Aman, Cecep Wahyudin, Fery Irawan, Genadi Herdiansyah, Muhammad Randy, Bobby Raja Indra, Harits Hidayatul, Birza Utama, dan Ryan Triwarsana (Boya) yang telah membantu penulis.
15. Teman-teman Manajemen angkatan 2010 yang tidak tersebut, yang selama empat tahun bersama-sama dalam menempuh perkuliahan di Prodi Manajemen Universitas Pendidikan Indonesia.

16. Teman-teman Himpunan Ikatan Mahasiswa Management (IMAGE) dan Departemen Kerohanian (DEPANRA) periode kepengurusan 2011-2013 yang telah memberikan pengalaman berorganisasi yang begitu berharga bagi penulis.
17. Teman-teman Binder periode 2011 yang telah memberikan pengalaman seputar kekompakkan, kepemimpinan, ketangguhan dan kerohanian.
18. Teman-teman KKN Desa Karangmulya Kecamatan Legon Kulon Kabupaten Subang, Dita, Dwi, Indra, Mira, Belinda, Vina, Ria, Garnis, Dayat, dan yoga yang telah menjadi teman yang menyenangkan selama KKN.
19. Teman-teman SMAN 12 Bandung, DKM Nurul Hidayah periode kepengurusan 2007-2008, Abubakar, Rizki (Iqiew), Wasis Widodo, Vita, Devi, Kiki, Martin, Yuli, Dine dan Hafizah yang sudah menjadi teman penulis dari dulu hingga sekarang.
20. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan pengalaman hidup dan membantu skripsi ini dapat selesai.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kita semua. Amin ya robbal alamin.

Bandung, Februari 2015

Fathurrahman