

Analisis Kinerja BSI Ditinjau Dari Kepuasan Dan Peningkatan Pengguna Internal Berbasis Fast Studi Kasus: STMIK Atma Luhur Pangkalpinang

Bambang Adiwino

Program Studi Sistem Informasi

STMIK Atma Luhur

Email: badiwinoto@gmail.com

Abstract

Information Systems Division (BSI) as provider and IT manager must be able to perform its function. Quality IT products and services can be measured and perceived by internal users. This research contains two kinds of research, that is research that will test the relation between internal satisfaction with eight independent variable of product quality and IT service and relationship between internal customer performance improvement to eight independent variable of product quality and service of SI / TI. The eight independent variables of product quality and IT services are availability, user friendliness, productivity, durability, timeless of support responsiveness, reliability and integration. The model used in this research is FAST (Framework for the Application of System Thingking). The expected result indicates that there is a positive significant influence between internal customer satisfaction with eight variable of product quality and IT service (reject H_0 on hypothesis 1) and there is a positive significant influence between product quality and IT service to internal customer performance improvement (reject H_0 on Hypothesis 2). Mann-Whitney analysis results received H_0 on hypothesis 3, in other words there is no significant difference in performance aspect between internal customers and Information System Division on the performance of Information System Section on all aspects measured.

Keywords: STMIK Atma Luhur, FAST, Mann-Whitney

Abstrak

*Bagian Sistem Informasi (BSI) sebagai penyedia dan pengelola IT harus mampu melakukan fungsinya. Produk dan layanan IT yang berkualitas dapat diukur dan dirasakan oleh pengguna internal. Penelitian ini berisi dua macam penelitian, yaitu penelitian yang akan menguji hubungan antara kepuasan internal dengan delapan variabel independent kualitas produk dan layanan IT dan hubungan antara peningkatan kinerja pelanggan internal terhadap delapan variabel independent kualitas produk dan layanan SI/TI. Kedelapan variabel independent kualitas produk dan layanan IT tersebut adalah availability, user friendliness, productivity, durability, responsiveness timeless of support, reliability dan integration. Model yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model FAST (Framework for the Application of System Thingking). Hasil yang diharapkan menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan yang positif antara kepuasan pelanggan internal dengan delapan variabel kualitas produk dan layanan IT (**menolak H_0 pada hipotesis 1**) serta terdapat pengaruh signifikan yang positif antara kualitas produk dan layanan IT terhadap peningkatan kinerja pelanggan internal (**menolak H_0 pada hipotesis 2**). Hasil analisis Mann-Whitney **menerima H_0 pada hipotesis 3** dengan hasil tidak terdapat perbedaan penilaian aspek kinerja yang signifikan antara pelanggan internal dan Bagian Sistem Informasi terhadap kinerja Bagian Sistem Informasi terhadap semua aspek yang diukur.*

Kata kunci: STMIK Atma Luhur, FAST, Mann-Whitney

1. PENDAHULUAN

Perguruan Tinggi sebagai organisasi yang mempunyai kegiatan utama menghasilkan Jasa Layanan Pendidikan yang baik untuk menghasilkan alumni yang berkualitas. Dengan dukungan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi yang baik disamping sumber daya manusia yang berkualitas diharapkan Perguruan Tinggi akan mampu bersaing.

Sistem Informasi dan Teknologi Informasi diharapkan dapat memberikan dukungan dalam penyediaan data dan informasi yang lengkap ke semua bagian organisasi terkait serta pihak yang berkepentingan. Juga dapat digunakan untuk monitoring operasional, analisis kondisi Perguruan Tinggi baik sekarang dan proyeksi masa mendatang serta menunjang kebutuhan pimpinan untuk pengambilan keputusan. Evaluasi kinerja Sistem Informasi dan Teknologi Informasi yang digunakan merupakan salah satu cara untuk melihat apakah kondisi produk dan layanan Sistem Informasi dan Teknologi Informasi yang digunakan saat ini sudah mampu memberikan kontribusi yang berarti sesuai dengan yang diharapkan, dan bagaimana perbaikannya [1].

Penelitian ini dilakukan di STMIK Atma Luhur Pangkalpinang, dimana Perguruan Tinggi ini juga menyelenggarakan Pendidikan pada bidang ilmu Teknologi Informasi dan Sistem Informasi yang sudah seharusnya pemanfaatan Teknologi Informasi dan Sistem Informasi yang berkualitas merupakan suatu keharusan. Bagian Sistem Informasi (BSI) STMIK Atma Luhur merupakan bagian yang menghasilkan dan mengelola produk dan layanan SI/TI mempunyai peran penting untuk menjalankan fungsi tersebut.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti dalam membandingkan variabel perbandingan menggunakan model FAST (*Framework for the Application of System Thinking*) yang terdiri dari berapa fase yaitu [9].

a. *Scope Definition*

Pada tahap ini lingkup yang diambil adalah pengguna di lingkungan STMIK Atma Luhur.

b. *Problem Analysis*

Permasalahan yang ada berupa bagian sistem informasi (BSI) belum dapat mengukur kinerja berdasarkan pengguna internal.

c. *Requirements Analysis*

Tahap ini menentukan bahwa perlu perhitungan dari 8 kriteria yang digunakan yaitu Kedelapan variabel independent kualitas produk dan layanan IT tersebut adalah *availability*, *user friendliness*, *productivity*, *durability*, *responsiveness*, *timeless of support*, *reliability* dan *integration*.

d. *Logical Desain*

Tahap ini analisis dan merancang konsep alur kompirasi mann-whitney

e. *Physical Design*

Tahap ini desain berupa konsep fisik dan integrasi dimana memperlihatkan sistem keputusan berdasarkan konsep mann-whitney

f. *Testing*

Dalam pengujian menggunakan 8 variabel yaitu *Availability (X1)*, *User Friendliness (X2)*, *Productivity (X3)*, *Durability (X4)*, *Responsiveness (X5)*, *Timeless Of Support (X6)*, *Reliability (X7)*, *Integration (X8)*

Penilaian *Performance* atau kinerja sebagai berikut “*Performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period*”. Prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu. Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan dan tidak

dilakukan karyawan. Kinerja karyawan dari bagian adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi yang antara lain termasuk [6]:

- a. Kuantitas keluaran.
- b. Kualitas keluaran.
- c. Jangka waktu keluaran.
- d. Kehadiran di tempat kerja.
- e. Sikap kooperatif.

2.1 Pengembangan Dimensi Kualitas

Atribut produk yang memuaskan pelanggan adalah atribut kualitas dari produk itu sendiri. Pengidentifikasi atribut-atribut kualitas produk yang menghasilkan kepuasan pelanggan itu dapat dilakukan melalui pendekatan pengembangan dimensi kualitas dan pendekatan insiden kritis [8].

2.2 Dimensi Kualitas Jasa

Contoh dimensi kualitas jasa yang dikemukakan pada jurnal ilmiah adalah dimensi kualitas jasa oleh Parasuraman, Zeithami, Berry ([ARITONANG R 2005], 25-32) mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa [2]:

- a. Bukti langsung (*tangibles*), yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.

2.3 Dimensi Kualitas Barang

Garvin ([ARITONANG R 2005], 32-37), mengemukakan beberapa dimensi berikut ini mengenai kualitas suatu barang yaitu:

- a. *Performance*, yaitu kepuasan atas karakteristik utama beroperasinya produk.
- b. *Features*, yaitu karakteristik sekunder yang melengkapi fungsi dasar produk.
- c. *Reliability*, yaitu kemungkinan produk gagal atau tidak berfungsi selama satu periode tertentu.
- d. *Confirmance*, yaitu seberapa dekat kesesuaian antara desain dan operasi produk sebagaimana spesifikasi yang ditetapkan sebelumnya.
- e. *Durability*, yaitu jumlah manfaat yang diperoleh dari produk sebelum produk itu secara fisik memburuk atau menjadi tidak terpakai.
- f. *Serviceability*, yaitu kecepatan, keramahan, kemudahan direparasi.
- g. *Aesthetic*, yaitu unsur penilaian subjektif pribadi mengenai bagaimana suatu produk terlihat.
- h. *Reputation*, yaitu citra dan reputasi umum perusahaan.

Penggolongan faktor-faktor atau kriteria yang mempengaruhi kualitas *software*. Pada dasarnya McCall menitik beratkan faktor-faktor tersebut menjadi tiga aspek penting, yaitu yang berhubungan dengan [8]:

- a. Sifat-sifat operasional dan *software (Product Operations)*;
- b. Kemampuan *software* dalam menjalani perubahan (*Product Revision*);
- c. Daya adaptasi atau penyesuaian *software* terhadap lingkungan baru (*Product Transition*).

Faktor-faktor McCall yang berkaitan dengan sifat-sifat operasional *software* adalah:

- a. *Correctness* - sejauh mana suatu *software* memenuhi spesifikasi dan *mission objective* dan *user*;
- b. *Reliability*- sejauh mana suatu *software* dapat diharapkan melaksanakan fungsinya dengan

ketelitian yang di perlukan:

- c. *Efficiency*- banyaknya sumber daya komputasi dan kode program yang dibutuhkan suatu *software* untuk melakukan fungsinya:

2.4 Variabel Dependen (Y) Untuk Uji Korelasi

Variabel *dependent* (Y) adalah variabel yang menerima akibat karena adanya variabel *independent*. Variabel *dependent* dalam penelitian ini adalah : Kepuasan Pelanggan Internal (Y₁) dan Peningkatan Kinerja Pelanggan Internal (Y₂) yang diukur berdasarkan sub variabel kualitas Produk dan layanan SI/TI seperti yang tersebut diatas [4].

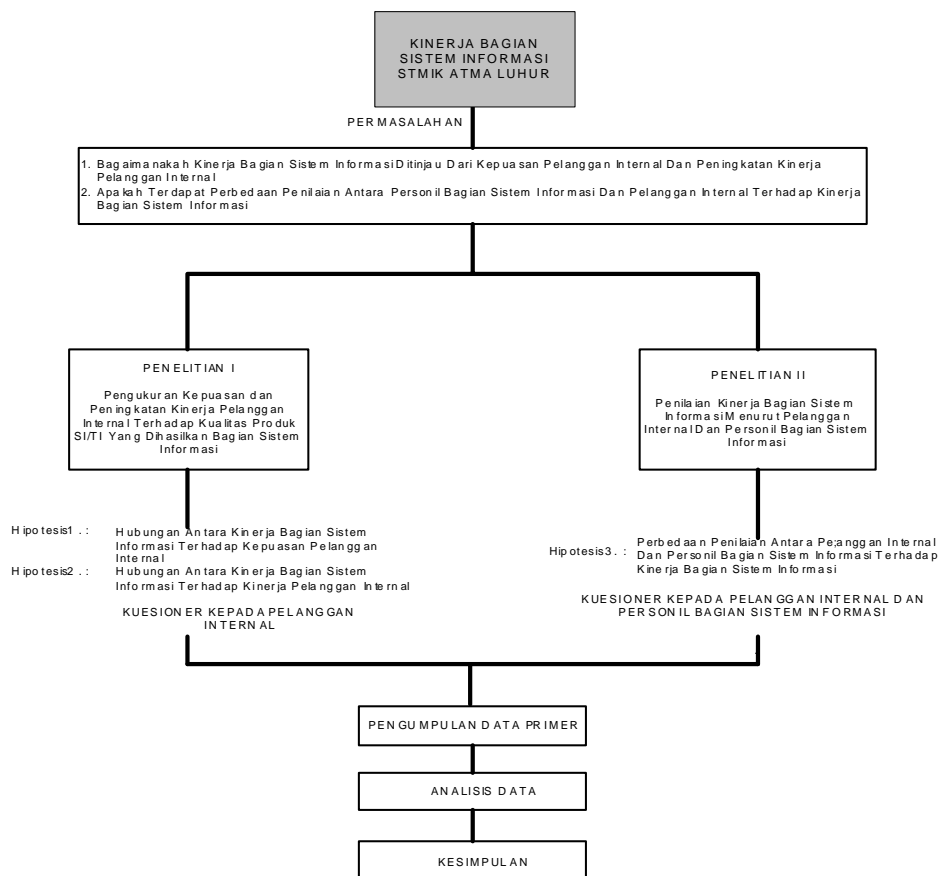
Aspek-aspek Kinerja untuk Uji Komparasi

Adapun aspek-aspek dan kinerja yang analisis untuk pengujian komparasi adalah:

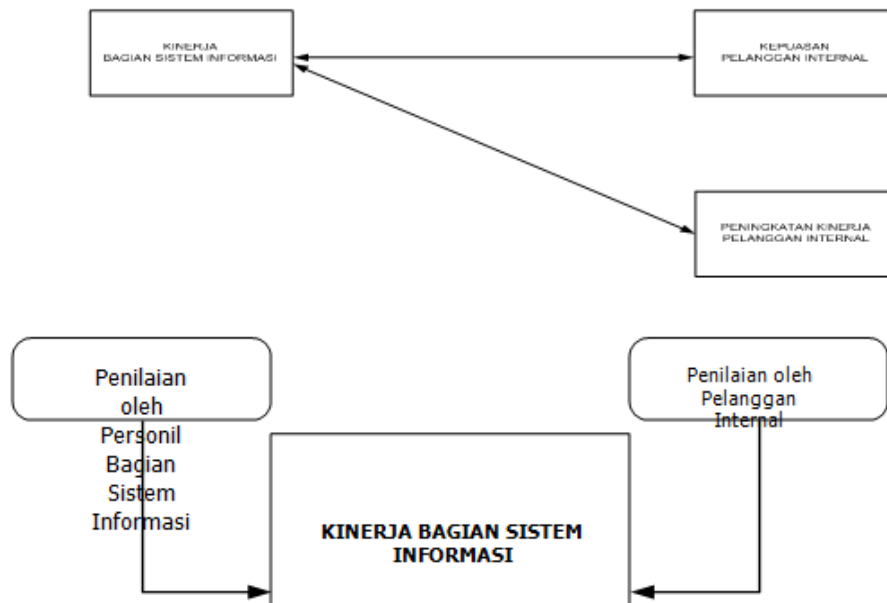
- a. Tanggapan Terhadap Masalah
- b. Pemeliharaan H/W, S/W dan Jaringan
- c. Pengembangan Sistem Informasi
- d. Pemeliharaan Program & SI
- e. Password dan Kontrol Online lainnya
- f. Virus
- g. Kemampuan Personil
- h. Kinerja Menyeluruh

2.5 Kerangka Konsep

Konsep pemikiran pada penelitian ini berdasarkan pada teori pengukuran kepuasan pelanggan, pengukuran kinerja, dan kualitas SI/TI. Kerangka Konsep penelitian ini dapat kita lihat pada gambar 1 dibawah ini.



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian



Gambar 2. Model/Rancangan Penelitian Untuk Uji Komparasi

2.6 Hipotesis

Penelitian ini dilakukan untuk melihat hubungan kinerja Bagian Sistem Informasi terhadap kepuasan Pelanggan Internal dan peningkatan kinerja Pelanggan Internal dan untuk membandingkan penilaian kinerja oleh Personil Bagian Sistem Informasi dan Pelanggan Internal terhadap Kinerja Bagian Sistem Informasi, maka ada tiga hipotesis yang dirumuskan, yaitu:

1. Hipotesis untuk pengujian Korelasi

Hipotesis 1 : Diduga Kinerja BSI berkorelasi secara signifikan terhadap kepuasan Pelanggan Internal.

H_0 : Kinerja BSI tidak berkorelasi positif terhadap kepuasan Pelanggan Internal.

H_1 : Kinerja BSI berkorelasi positif terhadap kepuasan Pelanggan Internal.

Hipotesis 2 : Diduga kinerja BSI Berkorelasi secara signifikan terhadap peningkatan kinerja Pelanggan Internal.

H : Kinerja BSI tidak berkorelasi positif terhadap peningkatan kinerja Pelanggan Internal.

H : Kinerja BSI berkorelasi positif terhadap peningkatan kinerja Pelanggan Internal.

2. Hipotesis untuk pengujian komparasi

Hipotesis 3 : Diduga ada perbedaan penilaian yang signifikan antara Pelanggan Internal dan personil Bagian Sistem Informasi terhadap kinerja BSI

H_0 : Tidak ada perbedaan penilaian antara Pelanggan Internal dan personel Bagian Sistem Informasi terhadap kinerja BSI.

H : Ada perbedaan penilaian antara Pelanggan Internal dan personel Bagian Sistem Informasi terhadap kinerja BSI.

2.7 Instrumentasi

Instrumentasi yang akan digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini adalah media Kuesioner. Akan tetapi butir-butir pertanyaan yang akan dipakai dalam kuesioner ditentukan dengan sebuah penelitian awal yang bertujuan untuk mendapatkan parameter apa saja yang perlu ditanyakan dari variabel yang akan diteliti, baik kepada Pelanggan Internal

maupun kepada personil Bagian Sistem Informasi. Dari hasil penelitian awal yang dilakukan berikut diperoleh 3 kelompok variabel yang akan diteliti seperti berikut ini:

2.8 Variabel Independen (X) Untuk Uji Korelasi

Variabel *independent* adalah variabel yang mempengaruhi variabel-variabel lain didalam model. Variabel *independent* pada penelitian ini adalah kinerja Bagian Sistem Informasi (X) yang diukur berdasarkan kualitas produk dan layanan IT terdiri dari sub variabel sebagai berikut [3]:

- a. Availability (X1)
- b. User Friendliness (X2)
- c. Productivity (X3)
- d. Durability (X4)
- e. Responsiveness (X5)
- f. Timeless Of Support (X6)
- g. Reliability (X7)
- h. Integration (X8)

2.9 Variabel Dependen (Y) Untuk Uji Korelasi

Variabel *dependent* (Y) adalah variabel yang menerima akibat karena adanya variabel *independent*. Variabel *dependent* dalam penelitian ini adalah : Kepuasan Pelanggan Internal (Y_1) dan Peningkatan Kinerja Pelanggan Internal (Y_2) yang diukur berdasarkan sub variabel kualitas Produk dan layanan SI/TI seperti yang tersebut diatas [7].

Aspek-aspek Kinerja Untuk Uji Komparasi

Adapun aspek-aspek dan kinerja yang analisis untuk pengujian komparasi adalah:

- a. Tanggapan Terhadap Masalah
- b. Pemeliharaan H/W, S/W dan Jaringan
- c. Pengembangan Sistem Informasi
- d. Pemeliharaan Program & SI
- e. Password dan *control Online* lainnya
- f. Virus
- g. Kemampuan Personil
- h. Kinerja Menyeluruh

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Analisis Korelasi Spearman

Dari hasil analisis koefisien korelasi spearman yang menggunakan signifikansi dua sisi (Sig.(2-tailed)) , menunjukkan hasil analisis Korelasi Spearman Variabel *Independent* terhadap variabel *Dependent*. Nilai koefisien seluruh variabel kualitas produk dan layanan SI/TI yang terdiri dan delapan variabel yaitu: *Availability*, *User Friendliness*, *productivity*, *durability*, *responsiveness*, *timeless of support*, *reliability*, dan *Integration* terhadap variabel kepuasan pelanggan dan terhadap peningkatan kinerja Pelanggan Internal adalah $<0,05$. Tanda bintang dua (**))menunjukkan korelasi antara kedua variabel adalah sangat kuat.

Tabel 1. Korelasi Spearman Variabel *Independent* Terhadap Variabel *Dependent*

No	Independen variable	Koefisien Korelasi Spearman		Koefisien Signifikansi	
		Kepuasan Pelanggan (Y ₁)	Peningkatan Kinerja (Y ₂)	Kepuasan Pelanggan (Y ₁)	Peningkatan Kinerja (Y ₂)
1	<i>Availability</i>	0,844**	0,956**	0,000	0,000
2	<i>User Friendliness</i>	0,833**	0,593**	0,000	0,010
3	<i>Productivity</i>	0,769**	0,688**	0,000	0,002
4	<i>Durability</i>	0,862**	0,758**	0,000	0,000
5	<i>Responsiveness</i>	0,861**	0,903**	0,000	0,000
6	<i>Timeless Of Support</i>	0,841**	0,723**	0,000	0,001
7	<i>Reliability</i>	0,880**	0,741**	0,000	0,000
8	<i>Integration</i>	0,611**	0,668**	0,007	0,002

** Korelasi adalah signifikan pada level 0,01
* Korelasi adalah signifikan pada level 0,05

3.2 Hasil Analisis Komparasi Mann Whitney

Untuk menguji hipotesis dalam penelitian komparasi digunakan uji Mann-Whitney dengan pengambilan keputusan berdasarkan nilai Sig.(2-tailed). Hasil analisisnya telah diringkaskan dalam tabel 2 Koefisien Signifikansi aspek-aspek kinerja [5].

Tabel 2. Koefisien Signifikansi Aspek-aspek Kinerja

	Tanggap.	Hw/Sw Jaringan	Peng. SI	Pemeliharaan n Prog & SI	Password & Kontrol	Virus	Kemampuan Personil	Kin. Total	Total Variabel
Mann-Whitney U	110,50	113,50	103,50	112,00	100,50	83,50	114,00	110,50	102,00
Wilcoxon W	215,50	218,50	274,50	217,00	205,50	188,50	219,00	215,50	207,00
Z	-0,601	-0,485	-0,886	-0,543	-0,995	-1,566	-0,468	-0,613	-0,915
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,548	0,628	0,374	0,587	0,320	0,098	0,640	0,540	0,360
Exact Sig. [2* (1-tailed Sig)]	0,561	0,639	0,398	0,613	0,338	0,107	0,667	0,561	0,377

Not corrected for ties

Grouping Variable: Kelompok Sampel

Dari tabel 2 terlihat bahwa nilai Asymp.Sig.(2-tailed) untuk semua aspek kinerja adalah lebih besar dari 0,05 sehingga pada Tabel 3 disajikan ringkasan hasil pengujian perbedaan penilaian kinerja dari dua kelompok responden. Dari tabel 3 terlihat bahwa tidak ada perbedaan penilaian antara Pelanggan Internal dan Personil Bagian Sistem Informasi terhadap semua aspek kinerja Bagian Sistem Informasi.

Tabel 3. Summary Perbedaan Penilaian Kinerja Bagian Sistem Informasi

Aspek Kinerja yang Dinilai	Kelompok Sampel	N	Mean	Signifikansi	Keterangan
Tanggapan terhadap masalah	Pelanggan Internal	18	3,52	0,548	Tidak Berbeda
	Personil BSI	14	3,67		
Pemeliharaan S/W, H/W dan	Pelanggan Internal	18	2,45		Tidak

jaringan	Personil BSI	14	3,15	0,628	Berbeda
Pengembangan SI	Pelanggan Internal	18	4,07		
	Personil BSI	14	3,86	0,374	Tidak Berbeda
Pemeliharaan Program & SI	Pelanggan Internal	18	3,43	0,587	Tidak Berbeda
	Personil BSI	14	3,54		
Password dan control online lainnya	Pelanggan Internal	18	3,43	0,320	Tidak Berbeda
	Personil BSI	14	3,56		
Virus	Pelanggan Internal	18	2,00	0,098	Tidak Berbeda
	Personil BSI	14	2,57		
Kemampuan Personil	Pelanggan Internal	18	3,75	0,640	Tidak Berbeda
	Personil BSI	14	3,96		
Kinerja Div.TI keseluruhan	Pelanggan Internal	18	3,27	0,540	Tidak Berbeda
	Personil BSI	14	3,40		

3.3 Interpretasi Hasil Penelitian

Hasil analisis yang telah dipaparkan sebelumnya menunjukkan bahwa kinerja Bagian Sistem Informasi, yang ditinjau dari kualitas produk dan layanan SI/TI berkorelasi secara positif terhadap kepuasan Pelanggan Internal dengan nilai signifikansi $> 0,00$ yang berarti bahwa semakin tinggi kualitas produk dan layanan SI/TI maka semakin tinggi pula kepuasan Pelanggan Internal terhadap produk dan layanan SI/TI yang diberikan oleh Bagian Sistem Informasi, hal ini sesuai dengan teori-teori kepuasan yang menyatakan bahwa semakin tinggi kualitas atau kinerja suatu produk dan layanan menurut pelanggan maka akan semakin puas pelanggan terhadap produk dan layanan tersebut. Pelanggan Internal merasa bahwa pelayanan yang mereka terima dari Bagian Sistem Informasi saat ini adalah cukup baik [10].

Menurut Pelanggan Internal kebutuhan mereka akan SI/TI yang meliputi ketersediaan H/W dan S/W serta dukungan terhadap penggunaannya (yang diwakili oleh delapan variabel *Availability, User Friendliness, productivity, durability, responsiveness, timeless of support, reliability, dan Integration* telah dipenuhi dengan cukup baik oleh Bagian Sistem Informasi. Namun Pelanggan Internal merasa bahwa aspek *responsiveness* merupakan aspek yang dianggap paling buruk dibanding aspek-aspek yang lain sehingga bisa dijadikan masukan untuk Bagian Sistem Informasi untuk melakukan perbaikan.

Sedangkan aspek *user friendliness* merupakan aspek yang dinilai paling baik sehingga harus selalu dipertahankan dan bisa dijadikan contoh untuk aspek-aspek lainnya. Dan ini menjadi masukan bagi Bagian Sistem Informasi agar lebih memperhatikan masalah waktu tanggap / kecepatan memberikan tanggapan atas masalah-masalah yang dihadapi Pelanggan Internal selain harus tetap mempertahankan prestasi aspek lain yang sudah cukup baik. Secara keseluruhan Pelanggan Internal menilai bahwa kualitas produk dan layanan SI/TI yang dihasilkan oleh Bagian Sistem Informasi saat ini cukup baik dengan nilai rata-rata untuk keseluruhan variabel *independent* (variabel kualitas produk dan layanan SI/TI) adalah sebesar 3,469 dan Pelanggan Internal merasa cukup puas (dengan nilai rata-rata = 3,46) terhadap kinerja Bagian Sistem Informasi saat ini, yang ditinjau dari kualitas produk dan layanan SI/TI [7].

Hasil analisis menunjukkan hubungan yang kuat antara seluruh variabel kualitas produk dan layanan SI/TI terhadap kepuasan pelanggan, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja Bagian Sistem Informasi berkorelasi secara positif terhadap kepuasan Pelanggan Internal (**menolak H_0 pada hipotesis 1 untuk pengujian korelasi**).

Seluruh variabel kualitas produk dan layanan SI/TI yang diuji pada penelitian ini mempunyai korelasi yang cukup kuat terhadap peningkatan kinerja Pelanggan Internal. Menurut Mathis dan Jackson ([AND 2003j, 40) salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang adalah kondisi perlengkapan kerja yang baik dalam hal ini adalah ketersediaan H/W dan S/W.

Setelah menggunakan produk SI/TI dari Bagian Sistem Informasi, Pelanggan Internal merasa kinerja mereka meningkat cukup baik dengan nilai peningkatan kinerja keseluruhan

adalah sebesar 3,611. Hasil penelitian menunjukkan hubungan yang positif antara kinerja Bagian Sistem Informasi yang ditinjau dan kualitas produk dan layanan SI/TI terhadap peningkatan kinerja Pelanggan Internal (**menolak H_0 pada hipotesis 2 untuk pengujian korelasi**).

Kesimpulan yang bisa diambil dari penelitian korelasi adalah bahwa Bagian Sistem Informasi saat ini sudah menjalankan perannya cukup baik bagi STMIK Atma Luhur, dimana Bagian Sistem Informasi sudah dapat memberikan produk dan layanan SI/TI yang cukup memuaskan dan meningkatkan kinerja Pelanggan Internal dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,611 yang artinya cukup baik, dan nilai rata-rata peningkatan kinerja sebesar 3,778

Untuk hasil analisis Mann-Whitney **menerima H_0 pada hipotesis 3**, artinya tidak terdapat perbedaan penilaian aspek kinerja antara Pelanggan Internal dan personel Bagian Sistem Informasi terhadap kinerja Bagian Sistem Informasi. Dari hasil uji komparasi juga bisa simpulkan terjadi kesamaan penilaian yang sangat jelas atas beberapa aspek penilaian seperti pada aspek *virus* yang baik menurut Pelanggan Internal maupun personil Bagian Sistem Informasi mendapatkan penilaian yang sama. Kedua kelompok responden menilai aspek virus merupakan aspek yang pengelolaannya paling buruk dibandingkan aspek-aspek lain.

Kedua kelompok responden juga mempunyai penilaian yang sama terhadap aspek yang dinilai sudah dikelola paling baik dari 8 aspek yang diteliti yaitu aspek *Kemampuan Personil*. Dari dua contoh kesamaan penilaian diatas memberikan tambahan gambaran kesimpulan hipotesa 3, yaitu tidak ada perbedaan penilaian diantara kedua kelompok responden.

Namun perlu disadari dengan adanya kesamaan penilaian ini bukan berarti Bagian Sistem Informasi sudah tidak perlu lagi melakukan usaha peningkatan kinerja, tetapi sebaliknya masih harus melakukan usaha-usaha perbaikan kinerja terutama untuk aspek-aspek yang mendapatkan penilaian buruk seperti *virus*, dan *responsiveness* pada aspek pengelolaan SI/TI, untuk mengantisipasi kemungkinan yang lebih buruk dimasa mendatang.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Dari hasil jabaran diatas, maka dapat disimpulkan beberapa hal yaitu

1. Hasil analisis terhadap delapan variabel *independent* kualitas produk dan layanan SI/TI yang diuji dalam penelitian ini; *Availability, User Friendliness, productivity, durability, responsiveness, timeless of support, reliability, dan Integration* menunjukkan bahwa ada korelasi yang positif dan sangat kuat antara kinerja Bagian Sistem Informasi terhadap kepuasan menyeluruh Pelanggan Internal.
2. Kedelapan variabel kualitas produk dan layanan IT tersebut juga mempunyai korelasi yang signifikan dengan korelasi yang cukup kuat terhadap peningkatan kinerja Pelanggan Internal. Semakin tinggi kualitas produk dan layanan SI/TI yang diberikan oleh Bagian Sistem Informasi maka akan semakin tinggi pula kinerja Pelanggan Internal.
3. Analisis Mann-Whitney membuktikan tidak ada perbedaan penilaian terhadap kinerja Bagian Sistem Informasi antara personel Bagian Sistem Informasi dan Pelanggan Internal. Para Pelanggan Internal merasa bahwa saat ini Bagian Sistem Informasi melaksanakan kedelapan aspek kinerja cukup baik. Namun untuk *virus* dan *responsiveness*, kedua kelompok responden sepakat sebagai aspek yang membutuhkan penanganan yang serius dibandingkan aspek lain yang sudah cukup baik.

4.2 Saran

Berdasarkan kajian penelitian, maka terdapat berapa saran yang digunakan untuk kedepannya sistem ini lebih baik yaitu:

1. Walaupun secara umum BSI STMIK Atma Luhur sudah berkinerja cukup baik, upaya perbaikan harus dilakukan terus-menerus tanpa henti untuk menyambut rencana strategis 2020 yang membutuhkan dukungan yang sangat besar dari BSI STMIK Atma Luhur khususnya dan keseluruhan organisasi pada umumnya.

2. Bagian Sistem Informasi harus meng-update fitur/*software* yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Aji Supriyanto 2005, *Pengantar Teknologi Informasi*, Salemba Infotek Jakarta.
- [2] Aritonang R, Lerbin R 2005, *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- [3] Budi Sutedjo Dharma Oetomo, Esther Wibowo, Eddy Hartono, Samuel Prakoso 2006, *Konsep & Aplikasi Pemrograman Client Server dan Sistem Terdistribusi*”, Andi Yogyakarta, Jakarta.
- [4] Juwita 2006, *Kontribusi Divisi TI Bagi Organisasi Ditinjau Dari Kepuasan Dan Persepsi Peningkatan Kinerja Pelanggan Internal Studi Kasus: Universitas Budi Luhur*, Jakarta.
- [5] Kuswadi, Erna Mutiara 2004, *Statistik Berbasis Komputer untuk Orang – Orang Nonstatistik*, Elek Media Komputindo Jakarta.
- [6] Luftman, Jerry, Christine V. Bullen, Donald Liao, Elby Nash, Carl Neumann 2002, *Managing The Information Technology Resource*, Pearson Education International
- [7] Sandoe Kent,Gail Corbitt, Raymond Boykin 2001, *Enterprise Integration*, John Wiley & Sons,Inc.
- [8] Schiffman. Leon G, et.al 2007, *Consumer Behavior, eight edition*, Prentice Hall, New Jersey.
- [8] Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana 2003, *Total Quality Management*, Andi Yogyakarta, Yogyakarta.
- [9] Turban, Efraim, Dorothy Leidner, Ephraim Mclean, James Wetherbe 2009, *Information Technology for Management, Transforming Organizations in The Digital Economy*, John Wiley & Sons,Inc.
- [10] Wahana Komputer 2003, *Konsep Jaringan Komputer dan Pengembangannya*”, Salemba Infotek Jakarta.