

INTISARI

Meningkatnya penggunaan Teknologi Informasi (TI) sebagai alat untuk memenangkan persaingan, menjadikan implementasi TI sangat penting bagi suatu perusahaan. Salah satu bentuk implementasi TI tersebut adalah intranet. Intranet menjadi salah satu dari 10 alat penggerak cara baru berbisnis (*new economy*) pilihan perusahaan. Dalam implementasi tersebut, tidak sedikit perusahaan yang mengalami kegagalan. Sebagai pengguna intranet, sangat penting mengetahui efektivitas dan kesuksesan implementasi untuk meminimalkan kegagalan tersebut. Ukuran efektivitas dan kesuksesan implementasi dapat dilihat dari dua segi yaitu secara ekonomi dan personal (pemakai). Secara ekonomi sangat sulit mengetahui secara tepat keuntungan atau profit yang dihasilkan dari implementasi TI karena dampak mediasi dari banyak variabel seperti faktor produksi, gaya manajemen dan tingkat penjualan. Melihat kondisi tersebut, maka untuk mengetahui efektivitas implementasi digunakan parameter kepuasan pengguna atau *user satisfaction*, sehingga *user satisfaction* menjadi kunci untuk suksesnya implementasi intranet bagi perusahaan. Dengan demikian, memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dalam implementasi intranet sangatlah penting.

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna intranet (e-mail BRI) yang bekerja di kantor pusat PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero). Lima hipotesis dalam penelitian ini diuji menggunakan regresi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara bersamaan, *management support*, *perceived usefulness*, *ease of use*, *information accuracy and reliability* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*. Besarnya pengaruh tersebut ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi yaitu sebesar $R^2 = 65,4\%$, yang berarti 65,4% penyebab perubahan *user satisfaction* adalah perubahan bersama yang terjadi pada *management support*, *perceived usefulness*, *ease of use*, *information accuracy and reliability*. Sedangkan 34,6% sisanya disebabkan oleh variabel-variabel lain yang tidak tercakup dalam model. Selain itu, *management support* berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*, *perceived usefulness* berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*, *ease of use* berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction*, *information accuracy and reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*. Diantara independen variabel tersebut, *perceived usefulness* adalah variabel yang paling signifikan dalam mempengaruhi *user satisfaction*.

Kata kunci: intranet, *user satisfaction*

ABSTRACT

The increasing usage of Information Technology (IT) as a tool to win the competition makes IT implementation becomes very important to a company. One of the implementation IT forms is intranet. Intranet becomes one of 10 tools that drives new economy that the company choice. In the implementation, many companies are failure. As a user of intranet, it is very important to know the effectiveness and successfulness of implementation to minimize the failure. The measuring of effectiveness and successfulness of implementation can measure with two facets that are economical and personal. Economical is very difficult to precisely measure profit impact of IT implementation because mediating effects of many other variables such as management styles, production factors, sales levels. Base on this condition, hence to know the effectiveness of implementation is used *user satisfaction*, so *user satisfaction* becomes a key to the successful of intranet implementation for the company. Thus understanding the important factors affecting the *user satisfaction* within the intranet implementation is crucial.

The respondent of this research is the user of intranet (e-mail BRI) who works in head office of PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero). Five hypotheses were tested using regressions.

The results from this study suggest that in aggregate, *management support*, *perceived usefulness*, *ease of use*, *information accuracy and reliability* significantly affected toward the *user satisfaction*. The level of the influence shown by level of determination coefficient $R^2 = 65,4\%$, it meant that the variant of *user satisfaction* can be explained by *management support*, *perceived usefulness*, *ease of use*, *information accuracy and reliability* simultaneously at 65,4% and the other 34,6% explained by else variable from outside this study model. Second point is *management support* significantly affected toward *user satisfaction*, *perceived usefulness* significantly affected toward *user satisfaction*, *ease of use* significantly affected toward *user satisfaction*, *information accuracy and reliability* not significantly affected toward *user satisfaction*. Among variables to determine *user satisfaction*, *perceived usefulness* is found to be the most significant predictor.

Keywords: intranet, *user satisfaction*