

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
INTISARI .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Tinjauan Pustaka .....	6
1.5.1 Penelitian-Penelitian Terdahulu .....	6
1.6 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II. LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>9</b>
2.1 Definisi Teknologi Informasi (TI) dan Sistem Informasi (SI) .....	9
2.2 Sistem Sosio-Teknologi .....	10
2.3 Intranet .....	12
2.3.1 Perkembangan Intranet, Internet .....	14
2.3.2 Trend Intranet di Perusahaan .....	17
2.3.3 Pemanfaatan Intranet .....	18
2.3.4 Komponen Pembentuk Intranet .....	20
2.3.5 Model Intranet .....	21
2.4 Pengguna Sistem Informasi .....	23
2.5 Mengukur Sukses Sistem Informasi .....	24
2.6 Konsep Kepuasan Pengguna atau Pemakai ( <i>User Satisfaction</i> ) ..	25
2.6.1 Pentingnya Kepuasan Informasi Pengguna ( <i>User Information Satisfaction</i> ) .....	27
2.6.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna ( <i>User                 Satisfaction</i> ) .....	28
2.6.2.1 Dukungan Manajemen ( <i>Management Support</i> ) .....	29
2.6.2.2 Kegunaan yang Dirasakan ( <i>Perceived Usefulness</i> ) .....	30

2.6.2.3 Kemudahan dalam Penggunaan ( <i>Ease of Use</i> ) .....	31
2.6.2.4 Keandalan dan Ketelitian Informasi ( <i>Information Accuracy and Reliability</i> ) .....	32
2.7 Hipotesis .....	34
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Subyek Penelitian.....	35
3.1.1 Populasi dan Sampel.....	35
3.1.1.1 Populasi.....	35
3.1.1.2 Sampel.....	35
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.2.1 Data Primer .....	36
3.2.2 Data Sekunder.....	37
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	38
3.4 Instrumen Penelitian .....	41
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	42
3.5.1 Uji Validitas .....	43
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	44
3.6 Uji Normalitas.....	45
3.7 Metode Analisis Data.....	46
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	46
3.7.2 Analisis Kuantitatif .....	46
<b>BAB IV. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>50</b>
4.1 Sejarah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero).....	50
4.2 Visi, Misi dan Sasaran Jangka Panjang BRI.....	52
4.3 Struktur Organisasi.....	53
4.4 Bidang Usaha PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) .....	54
4.5 Perkembangan Sistem Teknologi Informasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero).....	60
4.6 Perkembangan Intranet di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) .....	66
<b>BAB V. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>70</b>
5.1 Gambaran Umum Responden .....	70
5.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
5.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	72
5.1.3 Profil Responden Berdasarkan Jabatan.....	72
5.1.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Menduduki Jabatan ..	73
5.1.5 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	73
5.1.6 Profil Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Intranet (e-mail BRI).....	74
5.1.7 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Intranet (e-mail BRI).....	75
5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	75
5.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ) .....	76

5.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Dukungan Manajemen ( <i>Management Support</i> ) .....	77
5.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Kegunaan yang Dirasakan ( <i>Perceived Usefulness</i> ).....	78
5.2.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Kemudahan dalam Penggunaan ( <i>Ease of Use</i> ) .....	80
5.2.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Keandalan dan Ketelitian Informasi ( <i>Information Accuracy and Reliability</i> ) .....	81
5.3 Uji Normalitas.....	82
5.4 Analisis Deskriptif .....	83
5.4.1 Variabel <i>User Satisfaction</i> .....	83
5.4.2 Variabel <i>Management Support</i> .....	85
5.4.3 Variabel <i>Perceived Usefulness</i> .....	87
5.4.4 Variabel <i>Ease of Use</i> .....	89
5.4.5 Variabel <i>Information Accuracy and Reliability</i> .....	90
5.5 Analisis Kuantitatif .....	92
5.5.1 Analisis Regresi dan Pengujian Hipotesis .....	93
5.5.1.1 Pengujian Asumsi Klasik.....	95
5.5.1.1.1 Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas .....	96
5.5.1.1.2 Pengujian Asumsi Multikolinearitas.....	97
5.5.1.1.3 Pengujian Asumsi Autokorelasi.....	98
5.5.1.2 Pengujian Hipotesis Penelitian .....	99
5.5.1.2.1 Pengujian Hipotesis Pertama .....	99
5.5.1.2.2 Pengujian Hipotesis Kedua.....	100
5.5.1.2.3 Pengujian Hipotesis Ketiga.....	101
5.5.1.2.4 Pengujian Hipotesis Keempat.....	102
5.5.1.2.5 Pengujian Hipotesis Kelima.....	103
<b>BAB VI. SIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL.....</b>	<b>104</b>
6.1 Simpulan Umum .....	104
6.2 Simpulan Khusus .....	104
6.3 Implikasi Manajerial .....	106
 DAFTAR PUSTAKA.....	 108
 LAMPIRAN.....	 111

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jumlah Unit Kerja Brinet Posisi Maret 2004.....	66
Tabel 2. Gambaran Proses Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner.....	71
Tabel 3. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel 4. Profil Responden Berdasarkan Usia .....	72
Tabel 5. Profil Responden Berdasarkan Lama Menduduki Jabatan .....	73
Tabel 6. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	73
Tabel 7. Profil Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Intranet (e-mail BRI) .....	74
Tabel 8. Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Intranet (e-mail BRI) .....	75
Tabel 9. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ) .....	77
Tabel 10. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Dukungan Management ( <i>Management Support</i> ) .....	78
Tabel 11. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kegunaan yang Dirasakan ( <i>Perceived Usefulness</i> ).....	79
Tabel 12. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kemudahan dalam Penggunaan ( <i>Ease of Use</i> ) .....	80
Tabel 13. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Keandalan dan Ketelitian Informasi ( <i>Information Accuracy and Reliability</i> ) .....	82

Tabel 14. Distribusi Skor Jawaban Pertanyaan Variabel	
<i>User Satisfaction (Y)</i> .....	84
Tabel 15. Skor Rata-rata Masing-masing Butir Pertanyaan dalam	
Variabel <i>User Satisfaction</i> .....	84
Tabel 16. Distribusi Skor Jawaban Pertanyaan Variabel	
<i>Management Support (X1)</i> .....	85
Tabel 17. Skor Rata-rata Masing-masing Butir Pertanyaan dalam Variabel	
<i>Management Support</i> .....	86
Tabel 18. Distribusi Skor Jawaban Pertanyaan Variabel	
<i>Perceived Usefulness (X2)</i> .....	87
Tabel 19. Skor Rata-rata Masing-masing Butir Pertanyaan dalam Variabel	
<i>Perceived Usefulness</i> .....	88
Tabel 20. Distribusi Skor Jawaban Pertanyaan Variabel <i>Ease of Use (X3)</i> .....	89
Tabel 21. Skor Rata-rata Masing-masing Butir Pertanyaan dalam Variabel	
<i>Ease of Use</i> .....	90
Tabel 22. Distribusi Skor Jawaban Pertanyaan Variabel	
<i>Information Accuracy and Reliability (X4)</i> .....	91
Tabel 23. Skor Rata-rata Masing-masing Butir Pertanyaan dalam Variabel	
<i>Information Accuracy and Reliability</i> .....	92
Tabel 24. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	93
Tabel 25. Hasil Analisis Regresi Logaritma .....	94
Tabel 26. Nilai VIF Masing-masing Variabel Bebas .....	97

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Komponen-komponen Organisasi yang Membentuk Sistem Sosio-Teknologi .....	11
Gambar 2. Aliran <i>Harware</i> dan Logika Sebuah Intranet.....	14
Gambar 3. Aliran Komunikasi dengan Menggunakan <i>Browser</i> .....	15
Gambar 4. Karakteristik Informasi .....	23
Gambar 5. Mengukur Sukses Sistem Informasi .....	25
Gambar 6. Model Penelitian .....	33
Gambar 7. Arsitektur Teknologi Informasi BRI.....	61
Gambar 8. Konsolidasi Data OLSIB ke MSIB.....	62
Gambar 9. Arsitektur <i>Hardware</i> dan <i>Network</i> BRI.....	63
Gambar 10. Migrasi Sistem Teknologi Informasi BRI dari Tahun 1997-2000...	64
Gambar 11. Arsitektur Teknologi Informasi yang <i>Pure Centralized</i> .....	65
Gambar 12. Tampilan <i>User Name</i> dan <i>Password</i> .....	68
Gambar 13. Tampilan Prosedur Pengubahan <i>Password</i> .....	68
Gambar 14. Tampilan e-mail yang Masuk ke Intranet BRI.....	69
Gambar 15. <i>Scatterplot</i> .....	96
Gambar 16. Uji Durbin – Watson .....	98

## DAFTAR LAMPIRAN

- |             |   |
|-------------|---|
| Lampiran 1. | Stuktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)  |
| Lampiran 2. | Kebijakan Penggunaan Internet dan Intranet (e-mail BRI)   |
| Lampiran 3. | Kuesioner   |
| Lampiran 4. | Rekapitulasi Jawaban Responden  |
| Lampiran 5. | Rekapitulasi Distribusi Skor Responden  |
| Lampiran 6. | Uji Validitas dan Reliabilitas  |
| Lampiran 7. | Uji Normalitas  |
| Lampiran 8. | Uji Regresi Berganda, Regresi Logaritma,<br>Heteroskedastisitas, Multikolinearitas dan Autokorelasi |