

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

PT Telekomunikasi Selular, yang selanjutnya disebut Telkomsel adalah salah satu penyelenggara layanan telekomunikasi selular dengan jumlah pelanggan serta jaringan terbesar di Indonesia. Pada awalnya, Telkomsel didirikan oleh PT. Telkom dengan jumlah saham sebanyak 65% dan sisanya dimiliki oleh PT. Indosat. Saat ini kepemilikan saham Telkomsel adalah 65% PT. Telkom dan sisanya sebanyak 35% dimiliki oleh perusahaan telekomunikasi dari Singapura, yaitu Singtel.

Berdasarkan Press Release PT Telkom , pada tanggal 15 Maret 2018 menjelaskan bahwa pada tahun 2017 Telkomsel berhasil mencatat pendapatan sebesar Rp 93,20 triliun atau tumbuh sebesar 7,5% dan dengan EBITDA dan *Net Income* tumbuh masing-masing sebesar 7,70% dan 7,80% dibandingkan tahun 2016. Ditengah tantangan melambatnya bisnis *legacy selular* yaitu *voice* dan *SMS* serta kompetisi yang ketat di segmen data, Telkomsel dapat mempertahankan profitabilitasnya dengan baik dimana EBITDA *Margin* dan *Net Income Margin* sedikit meningkat masing-masing menjadi 57,50% dan 32,60%, yang menunjukkan keberhasilan dalam mengelola beban operasional.

Pertumbuhan Telkomsel di tahun 2017 didukung oleh bisnis digital yang meningkat sebesar 28,70% dari tahun 2016 seiring dengan semakin tingginya pengguna smartphone dan meningkatnya konsumsi data pelanggan Telkomsel. Pendapatan tersebut didominasi oleh bisnis data yang naik sebesar 28,20% dan layanan digital yang naik sebesar 33,60% dari tahun 2016. Bisnis digital ini berkontribusi sebesar 42,30% dari total pendapatan Telkomsel, meningkat dari 36,90% pada tahun 2016.

Dari sisi operasional, pelanggan Telkomsel tercatat sebanyak 196,3 juta pelanggan pada akhir 2017. Untuk memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya, Telkomsel berkomitmen untuk terus membangun infrastruktur guna memberikan pengalaman digital terbaik. Hal ini ditunjukkan dengan pembangunan 31.672 BTS selama tahun 2017 yang seluruhnya merupakan BTS 3G/4G. Sehingga sampai dengan akhir tahun 2017 total BTS Telkomsel yang on-air tercatat sebanyak

160.705 unit dimana sekitar 70% merupakan BTS 3G/4G. Sedangkan untuk layanan 4G Telkomsel, saat ini telah hadir di 490 kota di seluruh Indonesia.

Khusus perangkat BTS tersebut, dalam implementasinya dibutuhkan tempat atau lokasi untuk penempatan perangkat dan pemancar yang ditempatkan di atas Menara / Tower. Tempat atau lokasi penempatan perangkat dan pemancar yang diimplementasikan, dapat merupakan lahan milik telkomsel yang berupa aset pembelian Telkomsel maupun menyewa kepada masyarakat, dalam hal ini hanya menyewa lahan saja pembangunan gedung dan menara dilakukan oleh Telkomsel. Selain itu, ada lahan yang disewa dari pihak perusahaan penyedia layanan menara atau yang disebut Tower Provider, yang mana dalam hal ini gedung dan menara sudah disiapkan oleh Tower Provider tersebut.

Khusus untuk Telkomsel Wilayah Regional 3 Jabodetabek sendiri, Telkomsel telah mengoperasikan lebih dari 8000 Tower 2G/3G/4G, yang mana dari seluruh tower yang beroperasi tersebut bukan hanya tower milik Telkomsel saja, akan tetapi juga milik Tower Provider.

Untuk terus mempertahankan keunggulan Telkomsel dari operator seluler lainnya, Telkomsel khususnya regional Jabotabek terus memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat Indonesia. Ditunjang dengan jumlah pelanggan lebih dari setengah jumlah penduduk Indonesia semakin menegaskan visi dari Telkomsel untuk Menjadi penyedia layanan dan solusi *mobile digital lifestyle* kelas dunia yang terpercaya. Selain itu Telkomsel terus memperkuat kualitas layanan dengan mengedepankan *Continues Network Improvement* sebagai bagian dari misi memberikan layanan dan solusi *mobile digital* yang melebihi ekspektasi pelanggan, memberikan nilai tambah kepada para *stakeholders*, dan mendukung pertumbuhan ekonomi bangsa (www.telkomsel.co.id).

Berikut penjelasan *Product* Telkomsel

Product **Kartu Halo**, dengan tag line “*Nikmati internet super cepat, jaringan prioritas dan paket data terbaik sesuai kebutuhanmu tanpa harus takut kehabisan pulsa, Just for you*” adalah produk pasca bayar dari Telkomsel yang diluncurkan pada tahun 1995. Saat ini kartuHALO masih menjadi *postpaid* selular yang paling banyak digunakan di Indonesia. Sasaran kartu lebih ke pengguna kalangan menengah ke atas

Di tahun 2018 diluncurkan Halo Kick! Dobel Kuota Internet yang memberikan tambahan keuntungan berupa kuota internet untuk semua akses, sehingga besaran kuota

internet semua akses menjadi dua kali lipat hanya dengan tambahan biaya Rp 20.000. Selain itu ada Paket *Halo Family* yang memberikan keuntungan bebas telpon sesama anggota keluarga dengan maksimal orang, fitur satu tagihan untuk semua dan Halo Kick! Dobel Kuota Internet.

Simpat, dengan tag line *“Apapun pilihan gaya hidupmu, kamu bisa terus terkoneksi dengan layanan internet, telepon, dan video bersama simPATI!. Your everyday discoveries”* merupakan layanan selular prabayar Telkomsel dalam bentuk kartu perdana dan pengisian melalui voucher.

Paket andalan Simpati saat ini ialah simPATI Combo dengan Kuota hingga 14GB untuk internet, chat, video, 100 menit nelpon, dan 200 SMS.

Kartu As, dengan tag line *“Dapatkan penawaran seru untuk chatting, SMS dan browsing dengan tarif terjangkau KARTU As. PAS untuk semua”* merupakan layanan alternatif kartu prabayar dengan nominal packet yang kecil. Kartu As menargetkan pelanggan yang aktif di sosial media dan untuk keperluan komunikasi menggunakan messenger, chatting, sms dan browsing yang tidak memerlukan kuota besar.

Paket unggulan KARTU As ialah KARTU As COMBO, yang menawarkan paket 5GB COMBO untuk 60 hari seharga Rp25.000 atau Rp 50.000 dengan bonus telpon dan ada juga paket 3GB COMBO untuk 30 hari seharga Rp35.000.

Loop, dengan tag line *“Terus update dengan film terbaru, musik terkini sampai main game dengan Loop. Ini Kita”*. Sebelumnya loop adalah cabang nama dari simpati namun saat ini sudah berdiri sendiri. Sasaran Loop adalah anak-anak muda yang mengedepankan gaya hidup contohnya musik, film,video, dan games.

Saat ini Loop meluncurkan Loop Kita yang memang khusus untuk paket musik dan paket game level up. Dengan Paket Game Level Up pelanggan dapat kuota ekstra bermain OC, Clash Royal, Getrich, Line Ranger, Catch the Candy dan Steam. Paket Musik menyediakan Premium akses musik ke Guvera, Langit Musik, Gen fm 98.7, JOOX dan Prambors

1.2. Latar Belakang Penelitian

Kondisi saat ini, dimana era persaingan usaha yang semakin ketat dan dinamis, perusahaan dituntut untuk dapat meningkatkan nilai dan daya saing yang lebih dinamis. Sehingga dibutuhkan suatu strategi untuk mencapai hal tersebut. Salah satu strategi perusahaan dalam meningkatkan daya saing adalah dengan mengimplementasikan sistem informasi yang memadai. Peranan sistem informasi sendiri telah bergeser bukan hanya sebagai sekedar penyedia data saja, akan tetapi bisa sebagai penyedia data dua arah, baik data dari penyedia atau bank data, maupun data dari pengguna sendiri yang dapat diperbaharui pada saat itu juga. Saat ini sistem informasi mempunyai peranan strategis dalam meningkatkan daya saing perusahaan. Konsep *information system* yang cukup terkenal yang mampu menyajikan data sekaligus memberikan pengaruh pada pengambil keputusan dalam rangka mendapatkan *continues improvement network quality* adalah *Decision Supporting System /DSS* (Ward dan Prepard, 2003: 23)

Menurut Kusri (2007) “DSS merupakan sistem informasi interaktif yang menyediakan informasi, pemodelan, dan pemanipulasian data”. Sistem informasi interaktif ini menyediakan informasi, pemodelan, dan pemanipulasian data yang digunakan dalam membantu pengambilan keputusan pada situasi semiterstruktur dan tak terstruktur dimana tak seorangpun tahu secara pasti bagaimana seharusnya keputusan dibuat (Alter, 2002).

Menurut Jogyanto (2003), DSS merupakan suatu sistem informasi untuk membantu manajer level menengah untuk mengambil keputusan setengah-terstruktur supaya lebih efektif dengan menggunakan model-model analitis dan data yang tersedia. DSS akan menyatukan seluruh data dari perusahaan yang sifatnya semiterstruktur maupun yang tak terstruktur dimana hal ini akan sangat sulit jika dikerjakan secara manual oleh manusia, kemudian menganalisa maupun memanipulasinya untuk memudahkan seorang manajer mengambil keputusan terbaik.

Pada implementasinya, DSS merupakan sebuah sistem informasi yang mendukung strategi suatu perusahaan dalam menentukan suatu keputusan, akan tetapi user atau pengguna aplikasi tersebut lah yang menentukan keberhasilan sistem tersebut. Banyak penelitian sebelumnya yang membahas kegagalan sistem informasi pada perusahaan besar. Hewlett-Packard's (HP) mengalami kerugian sebesar 160 juta dollar karena kegagalan implementasi sistem informasi (Koch, 2007). Pada penelitian sebelumnya Nike mengalami kerugian 100 juta dollar dalam

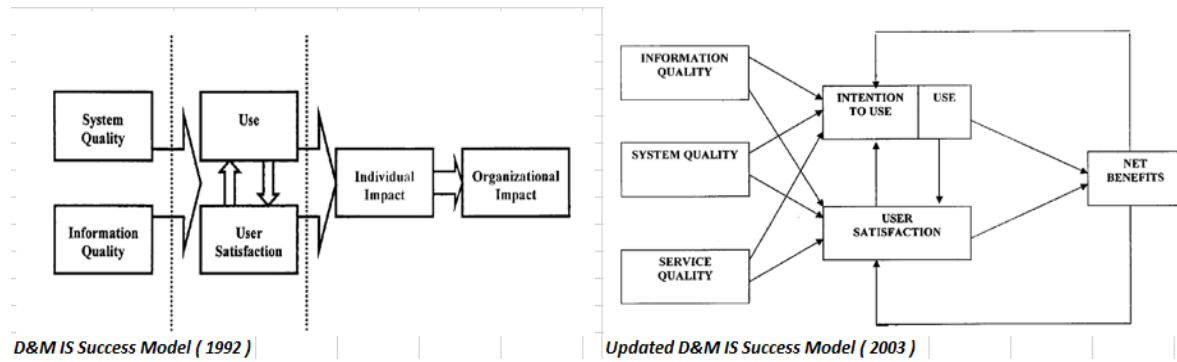
penjualan dan penurunan harga saham sekitar 20% karena kegagalan sistem informasi (Koch, 2004), dan juga perusahaan Hershey Foods mengalami kegagalan sistem informasi dan menyebabkan saham turun sebesar 8% (Koch, 2002).

Dari beberapa data tersebut di atas, meskipun *Information System* (IS) memiliki peranan yang sangat strategis bagi perusahaan, akan tetapi dalam pelaksanaannya banyak perusahaan yang tidak berhasil dalam menerapkan sistem informasi tersebut.

Menurut Wiyono dkk. (2008), kegagalan implementasi sistem informasi bisa dalam bentuk kegagalan teknis dan kegagalan non teknis. Kegagalan teknis berupa tidak berfungsinya sistem informasi sesuai dengan yang diharapkan seperti kegagalan database merekam dan mengolah data. Kegagalan non teknis berkaitan dengan pengguna sistem informasi, apakah mau menggunakan sistem informasi secara sukarela atau tidak, sehingga kegagalan non teknis sering berkaitan dengan sumber daya manusia..

Salah satu penelitian yang terkenal adalah penelitian yang dilakukan oleh DeLone dan McLean pada tahun 1992 yang menyusun model untuk menggambarkan kesuksesan sistem informasi dengan memasukkan dampak individual dan dampak organisasional. Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (D&M IS Success Model) dikembangkan dari penelitian-penelitian yang sudah dilakukan oleh Shannon dan Weaver (1949), Mason (1978) dan penelitian-penelitian sistem informasi lainnya yang sudah dilakukan (Jogiyanto, 2007: 6).

Model yang diusulkan oleh DeLone dan McLean (1992) merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau faktor atau komponen atau pengukuran dari model ini adalah : (1) kualitas sistem; (2) kualitas informasi; (3) penggunaan; (4) kepuasan pemakai; (5) dampak individual; dan (6) dampak organisasi. Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi di model. Model ini tidak mengukur keenam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan satu mempengaruhi yang lainnya. Pada tahun 2003, DeLone dan McLean memperbaharui modelnya dengan menambahkan variabel pelayanan (*service quality*), menggabungkan variabel dampak individual dan dampak organisasi menjadi satu variabel manfaat-manfaat bersih (*net benefits*) serta menambahkan variabel minat pemakai (*intention to use*) sebagai alternatif dari variabel penggunaan (*use*).



Gambar 1.1 D&M IS Success Model

Perkembangan dan persaingan dunia usaha khususnya usaha telekomunikasi saat ini semakin di tuntut untuk lebih competitive, baik dari sisi kualitas maupun dari sisi pelayanan, yang pada akhir nya adalah bagaimana memenuhi kebutuhan pelanggan dengan tingkat kepuasan yang optimal. Demikian halnya dengan Telkomsel Regional Jabotabek, yang secara maksimal memberikan kualitas service dan pelayanan yang optimal. Regional Jabotabek yang mengcover wilayah DKI Jakarta, Provinsi Banten, dan sebagian Provinsi Jawa Barat (Bekasi, Bogor, Sukabumi, Karawang dan Purwakarta) Telah menetapkan *Key Index Performance* (KPI) yang harus dipenuhi untuk *performance* maupun *avability network nya*.

Tabel 1.1 Telkomsel Network KPI

KPI	Keterangan	Target (%)
Availability	Average Availabilty for Site	99.90
SCR	Success Call Rate Voice Service	95%
PDP SR	Success Call Rate Data or Broadband Connection	99.50
CCR	Complete Call Rate	98.50
HO SR	Success Rate for Mobility	90

Sumber: Telkomsel Regional Jabotabek

Dari tabel di atas, salah satu target KPI yang sangat mendukung akan terpenuhinya kepuasan pelanggan adalah KPI Availability pada perangkat pemancar . *Availability* atau ketersediaan jaringan di sini adalah kesiapan perangkat Telkomsel dalam melakukan kegiatan operasi atau layanan . *Availability* diindikasikan oleh keberlangsungan suatu perangkat dalam

beroperasi atau melayani pelanggan. Perangkat disini adalah perangkat pemancar yang terdapat di lokasi lokasi tertentu, baik di lokasi milik Telkomsel maupun di lokasi yang disewa oleh telkomsel melalui perusahaan penyedia tower atau disebut Tower Provider.

Success Call Rate atau SCR adalah persentase dari keberhasilan proses panggilan yang dihitung dari perangkat telepon, pengukuran dilakukan dari penelepon melakukan panggilan sampai terjawab oleh penerima.

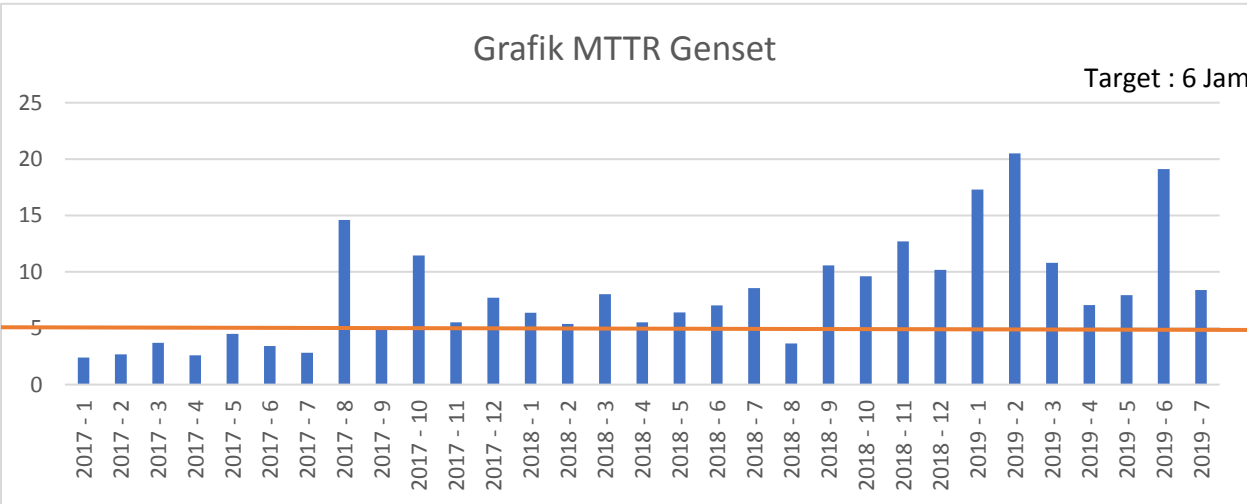
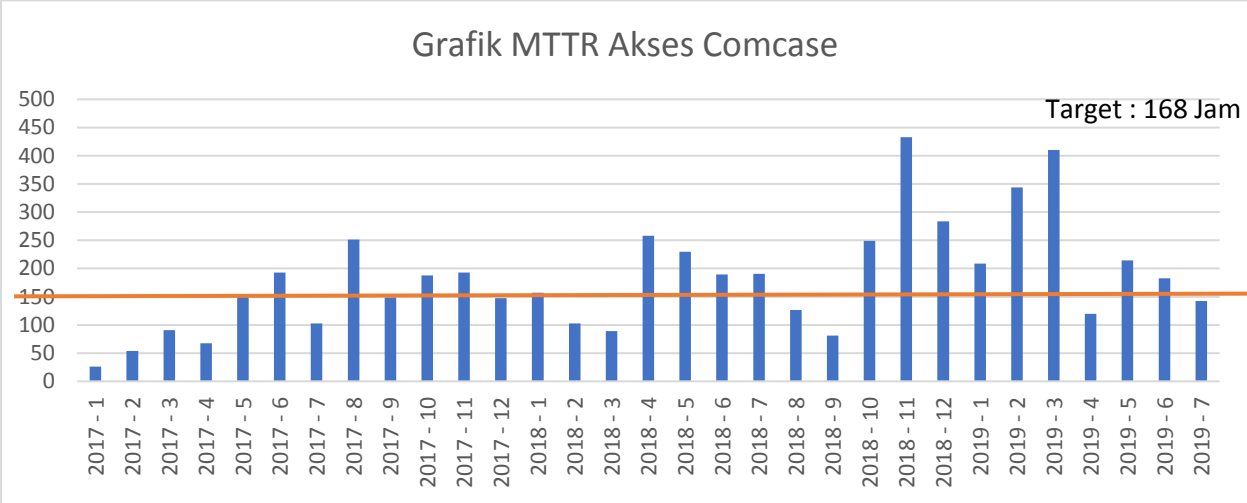
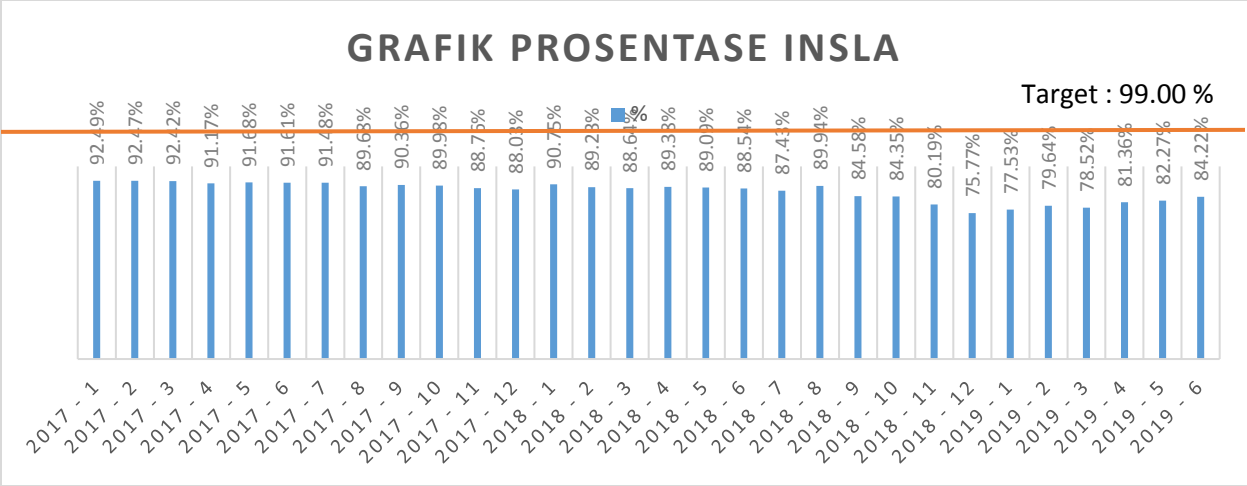
PDP Success Rate atau PDP SR adalah persentase dari keberhasilan proses koneksi data atau koneksi pita lebar.

Complete Call Rate atau CCR adalah persentase dari kelengkapan dari proses panggilan dan terjawab sampai panggilan tersebut terputus secara normal.

Hand Over Success Rate atau HO SR adalah persentase dari keberhasilan perpindahan pelanggan antar pemancar pada saat melakukan hubungan telepon.

Perbandingan jumlah site telkomsel dengan Tower provider di Jabotabek adalah 41% untuk Tower milik Telkomsel dan 59% untuk Tower yang disewa melalui Tower Provider. Dengan perbandingan sebanyak tersebut, ketergantungan pemenuhan KPI availability sangat besar terhadap pemenuhan *Service Level Agreement* (SLA) Tower Provider. Untuk memonitor SLA Tower Provider sehingga dapat mencapai KPI yang ditetapkan manajemen Telkomsel, team Network Operation Support (NOS) dan Team IT dari Telkomsel Regional Jabotabek telah mengimplementasikan *Decision Supporting System* Trouble Ticket Telkomsel (TOTI) sebagai sistem informasi regional Jabotabek pada tahun 2016 .

Trouble Ticket Telkomsel (TOTI) merupakan suatu DSS yang dibuat oleh tim ICT Regional Jabotabek sejak tahun 2016. TOTI diharapkan mampu menyediakan informasi mengenai ketidaksesuaian *Service Level Agreement* (SLA) antara Tower Provider dengan Telkomsel, seperti waktu penyelesaian permasalahan jaringan yang lama, waktu pemenuhan terhadap pemesanan genset yang tidak sesuai, terdapat penyelesaian masalah warga sekitar menara, yang menyebabkan menurunnya performansi suatu site yang pada akhirnya akan menjadi penyebab hilangnya pendapatan atau *revenue* dari site tersebut .

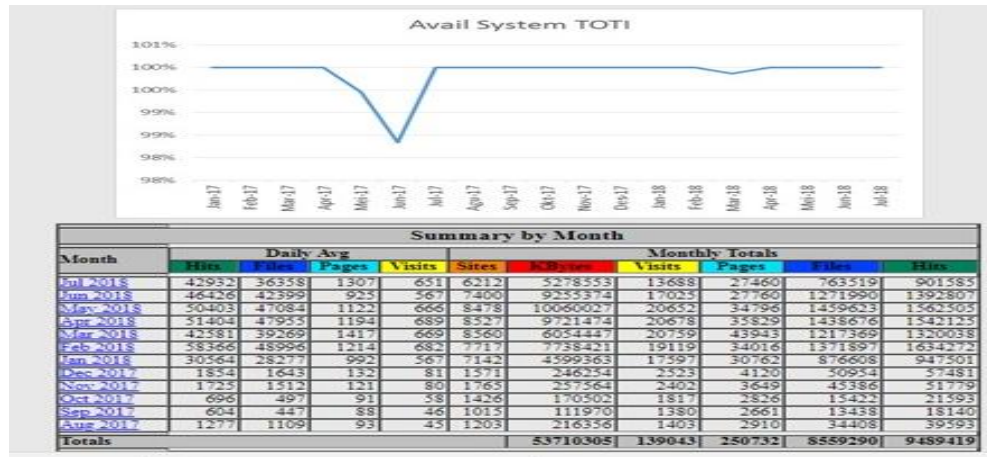


Gambar 1.2 Grafik Pencapaian Kinerja Tower Provider

Tujuan dari adanya TOTI adalah adanya masukan mengenai keputusan yang harus diambil ketika masalah pada alat produksi muncul akibat dari ketidakseuaian SLA antara Telkomsel dengan Tower Provider dan sekaligus sebagai aksi pencegahan yang mungkin dapat dilakukan agar masalah tersebut tidak kembali terjadi. Jika terjadi ketidaksesuaian SLA tersebut, maka Telkomsel akan memberikan penalty atau denda sesuai dengan perhitungan ketidaksesuaian SLA Tersebut.

Hal hal yang dapat menyebabkan tidak tercapainya target *availability* di Tower Provider sangatlah beragam seperti permasalahan pada sistem catu daya , permasalahan pada sistem jaringan, permasalahan pada akses lokasi BTS serta terjadi tindak pencurian atau vandalisme terhadap perangkat BTS, dengan jumlah nya pun tidak sedikit dalam setiap bulannya,

Selama beroperasi, TOTI pernah mengalami *malfunction* pada aplikasinya yang disebabkan oleh banyaknya user yang mengakses pada waktu yang bersamaan. Pernah juga adanya koneksi jaringan yang terputus, yang memberikan dampak yang cukup signifikan bagi keberlanjutan program *continues network improvement* dimana untuk analisa dan perhitungan tentang masalah pada alat produksi Telkomsel harus dilakukan dengan manual. Untuk perangkat lunak yang di pakai pada aplikasi TOTI belum memiliki standart khusus. TOTI berjalan pada *Open Source OS Linux*, dan menggunakan aplikasi atau *coding* yang dibuat dan dikembangkan oleh team NOS dan IT ICT Regional Jabotabek. *Software* yang berjalan bukan berasal dari penyedia *Information System software* yang melewati proses tersertifikasi dan berlisensi seperti SAP, ORACLE dan lain-lain. Hal ini tentunya memberikan kendala pada kehandalan maupun *redundancy* dari sistem TOTI .

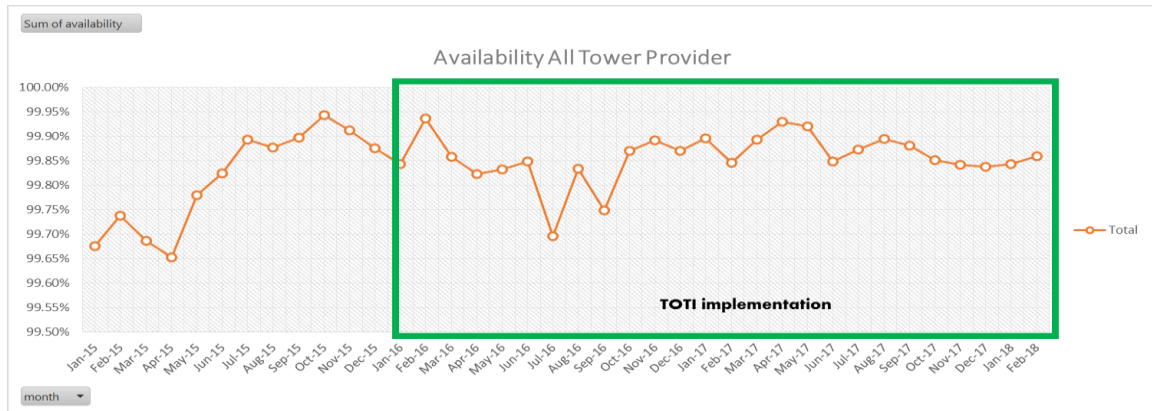


Gambar 1.3 TOTI System Availability

Di samping permasalahan yang ada di sistem tersebut, terdapat satu hal yang perlu di gali kembali terhadap user , yang hal ini mewakili perusahaan Tower Provider . Meskipun terdapat peningkatan terhadap pencapaian performansi masing-masing mitra Tower Provider, yang sebelum diimplemetasikan TOTI rata – rata pencapaian SLA Availability Tower Provider masih di bawah KPI yang ditetapkan sejak tahun 2016 oleh manajemen Telkomsel , yaitu 99,90% . Hal ini berdampak pada pencapaian KPI Manajemen Perusahaan Telkomsel secara keseluruhan serta untuk Tower Provider akan mendapatkan sanksi penalti berupa pemotongan harga sewa di tahun berikut nya.

Namun setelah diimplementasikan TOTI dan terdapat sanksi penalti jika tidak tercapai pemenuhan SLA nya, pencapaian rata-rata SLA Availability hanya 99,88%. Hal ini terjadi terjadi karena :

1. Masih banyak permasalahan – permasalahan yang terjadi dan memakan waktu yang lama dalam penyelesaian.
2. TOTI belum digunakan secara maksimal oleh Tower Provider, sedangkan untuk pengambilan keputusan pencapaian SLA harus memakai TOTI.
3. Belum adanya keterikatan antara kewajiban menggunakan TOTI dengan kepentingan karyawan Tower Provider sebagai pengguna TOTI



Sumber: Telkomsel Regional Jabotabek

Gambar 1.4 Data Pencapaian KPI Availability Tower Provider

Dari beberapa hal tersebut diatas, menarik peneliti untuk melakukan penelitian mengenai kesuksesan implementasi Sistem Informasi TOTI di Telkomsel dengan model yang diadaptasi dari model kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean.

Penelitian ini menggunakan model yang diadaptasi dari model kesuksesan Delone and Mclean karena salah satu indikator keberhasilan implementasi TOTI adalah terdapat peningkatan performansi Tower Provider, diiringi dengan keperdulian serta pemahaman karyawan Tower Provider dalam menggunakan TOTI. Untuk itu perlu dilakukan suatu evaluasi yang dapat memberikan gambaran mengenai kegunaan kemudahan, maupun kepuasan pengguna serta manfaat TOTI terhadap perusahaan Tower Provider. Adapun judul penelitian yang diajukan adalah :

“Analisa Hasil Implementasi Trouble Ticket Telkomsel Sebagai Sistem Informasi *Decision Supporting System* di Telkomsel Jabotabek Terhadap Kepuasan Tower Provider Dengan Pendekatan Model Delone dan McLean”

1.3. Perumusan Masalah

Pada saat ini, implementasi sisitem informasi pada sebuah perusahaan adalah suatu keharusan, guna meningkatkan performansi kinerja perusahaan tersebut. Akan tetapi dalam mengimplementasi suatu system Informasi, memerlukan imvestasi berupa biaya dan sumber daya yang tidak sedikit. Oleh karena itu, perusahaan berusaha untuk melakukan evaluasi atas

implementasi sistem informasi yang mereka gunakan. Selama ini, penggunaan analisis biaya-manfaat tidak dapat dilakukan secara sempurna karena tidak semua manfaat bisa dikuantifikasi. Manfaat seperti keputusan yang lebih tepat waktu, meningkatnya keahlian karyawan serta kepuasan karyawan atas sistem informasi dapat luput dari perhitungan analisis keuangan (Laudon dan Laudon, 2011: 266).

Salah satu model pengukuran sistem informasi yang terus dikembangkan oleh para peneliti guna memenuhi kebutuhan bisnis atas kebutuhan alat ukur kesuksesan sistem informasi, adalah model DeLone dan McLean. Menurut Jogiyanto (2008: 2), model DeLone dan McLean merupakan model yang parisoni yaitu sederhana dan *valid*.

Dalam penelitian ini, Implementasi TOTI sebagai sebagai Sistem Informasi di Telkomsel regional Jabotabek terhadap Tower Provider akan diukur dengan menggunakan model DeLone dan McLean (2003) yang telah diadaptasi, yaitu dengan mengeluarkan variabel minat pemakai (*intention to use*) . Variabel tersebut tidak dimasukkan kedalam penelitian ini karena sistem informasi TOTI sudah menjadi peralatan atau *tools* yang wajib digunakan oleh Tower provider di Wilayah Jabotabek dalam berinteraksi secara operasional sampai ke proses penagihan sewa tower. Dalam model DeLone dan McLean (2003), kesuksesan sistem informasi diproksikan dengan kepuasan pemakai yang selanjutnya akan memberikan dampak berupa manfaat-manfaat bersih (*net benefits*) baik kepada individu maupun kepada organisasi. Menurut DeLone dan McLean (2003), kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan.

Dari rumusan masalah tersebut , maka dapat disampaikan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah kualitas informasi yang dihasilkan IS TOTI berpengaruh terhadap penggunaan (*use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*) ?
2. Apakah kualitas sistem IS TOTI berpengaruh terhadap penggunaan (*use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*) ?
3. Apakah kualitas layanan IS TOTI berpengaruh terhadap penggunaan (*use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*) ?
4. Apakah penggunaan (*use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*) berpengaruh terhadap manfaat-manfaat bersih (*net benefits*) ?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah diajukan sebelumnya, yaitu :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas informasi yang dihasilkan IS TOTI terhadap penggunaan (*use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*).
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas sistem IS TOTI terhadap penggunaan (*use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*).
3. Untuk menguji dan menganalisis kualitas layanan IS TOTI terhadap penggunaan (*use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*).
4. Untuk menguji dan menganalisis penggunaan (*use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*) terhadap manfaat-manfaat bersih (*net benefit*).

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Aspek Teoritis

1. Penambahan wawasan maupun bahan referensi tentang pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pemakai dan pengaruhnya terhadap manfaat bersih dari sistem informasi berdasarkan model DeLone dan McLean.
2. Memberikan menginspirasi peneliti-peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian lain lebih lanjut mengenai model kesuksesan sistem informasi., dengan memberikan gambaran kesesuaian antara teori dan implementasi yang terjadi di kehidupan nyata.

1.5.2. Aspek Praktis

Kegunaan praktis yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi manajemen dalam menilai kesuksesan penerapan TOTI sebagai sistem informasi *Decision Supporting System* di Telkomsel regional Jabotabek yang dalam penelitian ini diprosikan dengan kepuasan pemakai IS TOTI.

2. Hasil penelitian ini diharapkan akan mampu menunjukkan faktor-faktor apa saja yang berpengaruh signifikan positif atas kesuksesan implementasi IS TOTI di Telkomsel. Dengan mengetahui berbagai faktor tersebut diharapkan akan mampu memberikan masukan positif bagi manajemen dalam meningkatkan kepuasan pemakai IS TOTI di Telkomsel regional Jabotabek.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi manajemen Telkomsel untuk dapat mengimplementasikan TOTI secara Nasional

1.6. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas secara garis besar penelitian seperti gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini berisi uraian umum tentang teori-teori yang digunakan seperti sistem informasi, *Decision Supporting System*, model kesuksesan sistem informasi serta literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian sebelumnya, yang digunakan sebagai landasan penelitian dan acuan dalam membuat kerangka pemikiran.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metodologi penelitian yang digunakan, meliputi metode penelitian, variabel penelitian, operasional variabel, teknik pengumpulan data, teknik sampling dan teknik analisa data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan secara rinci mengenai pembahasan dan hasil penelitian berupa pengolahan data-data yang telah diperoleh, analisa-analisa serta pengujian hipotesis yang dilakukan oleh penulis

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari hasil pembahasan disertai dengan saran atau rekomendasi.