

ABSTRAK

Inovasi harus dilakukan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk untuk meningkatkan performansi perusahaan baik performansi keuangan maupun operasional sehingga Telkom dapat menghadapi persaingan yang semakin ketat. Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap performansi perusahaan adalah Teknologi Informasi (TI). Telkom telah melakukan transformasi di bidang teknologi informasi melalui Infusion 2008 (*Indonesia Flexible & Unified Business Solution*), salah satunya melalui sistem TiCARES yang merupakan sistem aplikasi IT untuk *Customer Support System* (CSS). Tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui kepuasan dan harapan terhadap performansi sistem TiCARES, kinerja pengguna sistem TiCARES dan pengaruh kepuasan pengguna pada sistem TiCARES terhadap kinerja individu pengguna sistem TiCARES. Aspek performansi yang akan diukur dalam penelitian ini berdasarkan dimensi *End User Computing Satisfaction* yang terdiri dari : *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya analisis deskriptif, analisis tingkat kepuasan, dan analisis jalur (*path analysis*). Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna sistem aplikasi TiCARES yang berasal dari Divisi *Enterprise Service* dan Divisi *Business Service* sebanyak 932 orang, sehingga diperoleh sampel sebesar 90 orang berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin. Metode sampling yang digunakan adalah *probability sampling* dengan pendekatan *simple random sampling*.

Dari hasil analisis deskriptif diketahui bahwa tingkat kepuasan (kondisi eksisting) untuk variabel *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness* berada pada kategori tinggi, sedangkan tingkat kepentingan (harapan) untuk kelima variabel tersebut berada pada kategori sangat tinggi. Selain itu kinerja pengguna juga berada pada kategori sangat tinggi. Tingkat kepuasan total yang memiliki persentase terbesar terdapat pada variabel *format* dan yang terendah pada variabel *accuracy*. Kemudian, setelah dilakukan analisis jalur dan proses *trimming* diketahui : 1) *Content* dan *Ease of Use* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja individu secara simultan dengan nilai koefisien determinasi 20,1%; 2) *Content* mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kinerja individu dengan koefisien jalur 0,241 dan pengaruh total 9,5%; 3) *Ease of Use* mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kinerja dengan koefisien jalur 0,264 dan pengaruh total 10,6%.

Kata Kunci : *content, accuracy, format, ease of use, timeliness*, kinerja individu

ABSTRACT

Innovation must be created by PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk in order to improve company's performance, both financially and operationally. Thus, Telkom is able to face more competitive competitions. One of the factors that influence the company's performance of is the Information Technology (IT). Telkom has transformed its IT through the Infusion 2008 (Indonesia Flexible & Unified Business Solutions), with TiCARES system. TiCARES system is an application system of IT Customer Support System (CSS). The purpose of this research is to determine the satisfaction and expectation of TiCARES system's performance, and its influence to its individual users' performance. Performance's aspect to be measured in this study is based on End User Computing Satisfaction dimension, consists of: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness.

The research methods used in this study are descriptive analysis, analysis of the level of satisfaction, and path analysis. The research population is the TiCARES users who are from the Enterprise Service Division and the Division of Business Services with total 932 people. A sample of 90 people is obtained using Slovin's formula. The sampling method used in this study is probability sampling with simple random sampling approach.

The result of the descriptive analysis shows that the level of satisfaction (existing condition) for variable content, accuracy, format, ease of use, and timeliness are at the high category, while the interest rate (expectation) for the five variables are at very high category. So is the users' performance. The highest total satisfaction level of the variables is the format variable and the lowest is the accuracy variable. After the path and trimming process analysis are done, these are the results: 1) Content and Ease of Use have significant influence on the individual performance simultaneously with the coefficient of determination 20.1%; 2) Content has a positive significant influence on the individual performance with the path coefficient of 0.241 and total influence of 9.5%; 3) Ease of Use has a positive significant influence on the individual performance with the path coefficient of 0.264 and total influence of 10.6%.

Keywords: content, accuracy, format, ease of use, timeliness, performance of individual