

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Dengan Metode *End User Computing Satisfaction* Terhadap Kinerja Individu Pengguna Sistem (Studi Kasus Pada Pengguna Sistem Aplikasi TiCARES PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk)”**.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini saya menyampaikan terima kasih kepada :

1. Kedua orangtua penulis, orangtua yang luar biasa Bapak Yayat Sudrajat dan Ibu Neni Suryamah, terimakasih banyak atas doa, motivasi dan kesabarannya.
2. Bapak Rizal Akbar selaku AVP *IT Strategic Planning* PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang telah memberikan kesempatan berharga yang diberikan kepada penulis untuk melakukan penelitian di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk dan memberikan bimbingan, arahan, serta waktu kepada penulis.
3. Ibu Rr. Rieka F. Hutami, S.Mb, MM selaku pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, ilmu, saran serta nasehat sehingga penulis selalu termotivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
4. Ibu Khairani R. Siregar, S.Si., MT selaku penguji 1 dan Ibu Sri Widyanesti, ST., MM selaku penguji 2 baik pada sidang proposal maupun sidang akhir yang telah memberikan masukan untuk perbaikan skripsi ini.

5. Ibu Rita Hartati Hafni dari Direktorat *Network & Solution* atas segala bentuk bantuan dan waktunya selama proses penulisan skripsi ini. Penelitian ini tidak mungkin dapat selesai tanpa bantuan Ibu.
6. Ibu Chrisna Julia dari Direktorat *Network & Solution*, terimakasih banyak atas bantuan dan dukungannya.
7. Saudari-saudariku Adinda Egi Dian Renjani Aulia, Nur Aida Amalia, Raykhaya Hamdilla dan Auridhalia atas dorongan semangat dan doanya.
8. Heri Septia Nugraha, ST, atas segala nasehat, motivasi, pengalaman dan dukungan moral yang luar biasa dalam penyelesaian skripsi ini .
9. Rekan-rekan seperjuangan: Nesilia, Lisa, Bethy, Kak Sisil, Hafidz, Khalid, Naufal, Marhen, Heni, Nita, April, Eka, Dita, Rahmat, dan Tommy.

Penulis memohon maaf atas kekurangan dalam penulisan skripsi ini dan adanya kritik dan saran akan sangat membantu agar lebih baik dalam kegiatan penelitian selanjutnya. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi seluruh pihak yang memerlukannya. *Aamiin*.

Bandung, 22 Maret 2013

Dea Ratna Dewi Camilla

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 secara simultan dengan nilai koefisien determinasi 20,1%; 2) *Content* mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kinerja 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

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1. Visi dan Misi Telkom.....	2
1.1.2. Nilai Perusahaan	2
1.1.3. Struktur Organisasi	3
1.2. Latar Belakang Penelitian	3
1.3. Perumusan Masalah	9
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.5. Kegunaan Penelitian.....	10
1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	12
2.1. Tinjauan Pustaka Penelitian	12
2.1.1. Sistem Informasi.....	12
2.1.2. <i>End User Computing Satisfaction</i>	17
2.1.3. Kinerja Individu	19
2.1.4. Sistem Operasi yang Produktif.....	23
2.2. Penelitian Terdahulu.....	25
2.3. Kerangka Pemikiran	31
2.4. Hipotesis Penelitian.....	35

2.5. Ruang Lingkup Penelitian	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1. Jenis Penelitian	37
3.2. Variabel Operasional	37
3.2.1. Skala Pengukuran	43
3.3. Tahapan Penelitian	46
3.4. Populasi dan Sampel	46
3.4.1. Populasi.....	46
3.4.2. Sampel.....	47
3.5. Pengumpulan Data	48
3.5.1. Data Primer.....	48
3.5.2. Data Sekunder	48
3.6. Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	49
3.6.1. Uji Validitas	49
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	54
3.7. Teknik Analisis Data	56
3.7.1. Teknik Analisis Deskriptif	56
3.7.2. Analisis Tingkat Kepuasan.....	57
3.7.3. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	58
3.8. Pengujian Hipotesis.....	63
3.8.1. Pengujian Hipotesis Simultan	63
3.8.2. Pengujian Hipotesis Parsial.....	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	65
4.1. Karakteristik Responden	65
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Kerja.....	65
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Band Posisi.....	66
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan Sistem TiCARES.....	66
4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
4.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	68

4.2. Analisis Deskriptif	69
4.2.1. Penilaian Pengguna Mengenai Performansi Sistem Aplikasi TiCARES Saat Ini	69
4.2.2. Harapan Pengguna Terhadap Performansi Sistem Aplikasi TiCARES	76
4.2.3. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja Individu	82
4.3. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi TiCARES	85
4.3.1. Tingkat Kepuasan Variabel <i>Content</i>	85
4.3.2. Tingkat Kepuasan Variabel <i>Accuracy</i>	86
4.3.3. Tingkat Kepuasan Variabel <i>Format</i>	87
4.3.4. Tingkat Kepuasan Variabel <i>Ease of Use</i>	88
4.3.5. Tingkat Kepuasan Variabel <i>Timeliness</i>	89
4.4. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	91
4.4.1. Analisis Korelasi	92
4.4.2. Pengaruh Variabel <i>Content</i> (X_1), <i>Accuracy</i> (X_2), <i>Format</i> (X_3), <i>Ease of Use</i> (X_4) dan <i>Timeliness</i> (X_5) terhadap Variabel Kinerja Individu (Y) secara Simultan	96
4.4.3. Pengaruh Variabel <i>Content</i> (X_1), <i>Accuracy</i> (X_2), <i>Format</i> (X_3), <i>Ease of Use</i> (X_4) dan <i>Timeliness</i> (X_5) terhadap Variabel Kinerja Individu (Y) secara Parsial.....	98
4.4.4. Pengaruh Tingkat Kepuasan Terhadap Kinerja Individu	103
4.4.5. Metode <i>Trimming</i>	108
4.4.6. Pengaruh Tingkat Kepuasan Terhadap Kinerja Individu Setelah Proses <i>Trimming</i>	110
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian	112
4.5.1. Pengaruh <i>Content</i> Terhadap Kinerja Individu	112
4.5.2. Pengaruh <i>Ease of Use</i> Terhadap Kinerja Individu.....	114

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	116
5.1. Kesimpulan	116
5.1.1. Penilaian Pengguna Terhadap Performansi Sistem Aplikasi TiCARES (Kondisi Eksisting).....	116
5.1.2. Harapan Pengguna Terhadap Performansi Sistem Aplikasi TiCARES.....	116
5.1.3. Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi TiCARES	117
5.1.4. Kinerja Pengguna Sistem Aplikasi TiCARES	117
5.1.5. Pengaruh Tingkat Kepuasan Terhadap Kinerja Individu	117
5.2. Saran	118
5.2.1. Saran Bagi Perusahaan.....	118
5.2.2. Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	118
DAFTAR PUSTAKA	120
LAMPIRAN.....	124

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian	26
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Variabel Operasional Penelitian.....	39
Tabel 3.2 Desain Pengukuran Kuesioner Tingkat Kepuasan	44
Tabel 3.3 Desain Pengukuran Kuesioner Tingkat Kepentingan	45
Tabel 3.4 Desain Pengukuran Kuesioner Variabel Kinerja.....	45
Tabel 3.5 Validitas Instrument Penelitian	50
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel X ₁ , X ₂ , X ₃ , X ₄ dan X ₅	52
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Y	53
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	55
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	55
Tabel 3.10 Kriteria Interpretasi Skor.....	57
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Terhadap Performansi Sistem Variabel <i>Content</i> Saat Ini	69
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Performansi Sistem Variabel <i>Accuracy</i> Saat Ini	70
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Performansi Sistem Variabel <i>Format</i> Saat Ini	72
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Performansi Sistem Variabel <i>Ease of Use</i> Saat Ini	73
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Performansi Sistem Variabel <i>Timeliness</i> Saat Ini	74
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Harapan Pada Performansi Sistem Variabel <i>Content</i>	76
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Harapan Pada Performansi Sistem Variabel <i>Accuracy</i>	77

Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Harapan Pada Performansi Sistem Variabel <i>Format</i>	79
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Harapan Pada Performansi Sistem Variabel <i>Ease of Use</i>	80
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Harapan Pada Performansi Sistem Variabel <i>Timeliness</i>	81
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Individu	82
Tabel 4.12 Tingkat Kepuasan Total	85
Tabel 4.13 Tingkat Kepuasan Pada Variabel <i>Content</i>	86
Tabel 4.14 Tingkat Kepuasan Pada Variabel <i>Accuracy</i>	87
Tabel 4.15 Tingkat Kepuasan Pada Variabel <i>Format</i>	88
Tabel 4.16 Tingkat Kepuasan Pada Variabel <i>Ease of Use</i>	89
Tabel 4.17 Tingkat Kepuasan Pada Variabel <i>Timeliness</i>	90
Tabel 4.18 <i>Correlations</i>	92
Tabel 4.19 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	93
Tabel 4.20 Interpretasi Koefisien Korelasi Antar Variabel Bebas	93
Tabel 4.21 Model <i>Summary</i>	96
Tabel 4.22 ANOVA	97
Tabel 4.23 <i>Coefficients</i>	99
Tabel 4.24 Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung, dan Total Pengaruh.....	108
Tabel 4.25 Hasil Analisis Regresi Setelah Melalui Proses <i>Trimming</i>	109
Tabel 4.26 Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung, dan Total Pengaruh Setelah Proses <i>Trimming</i>	112
Tabel 5.1 Tingkat Kepuasan Total	117

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi PT TELKOM.....	3
Gambar 1.2 Grafik Total Pendapatan Operasional Tiga Operator Telekomunikasi di Indonesia.....	4
Gambar 1.3 CSI dan CLI Pelanggan Korporasi	7
Gambar 2.1 <i>DeLone and McLean Model</i>	14
Gambar 2.2 Model Evaluasi EUCS.....	18
Gambar 2.3 Operasi Sebagai Suatu Sistem yang Produktif	23
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	46
Gambar 3.2 Garis Kontinum.....	57
Gambar 3.3 Diagram Jalur	60
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Kerja.....	65
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Band Posisi.....	66
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan Sistem TiCARES	67
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	68
Gambar 4.6 Diagram Skor Kriteria Performansi Sistem Variabel <i>Content</i> Saat Ini.....	70
Gambar 4.7 Diagram Skor Kriteria Performansi Sistem Variabel <i>Accuracy</i> Saat Ini.....	71
Gambar 4.8 Diagram Skor Kriteria Performansi Sistem Variabel <i>Format</i> Saat Ini.....	72
Gambar 4.9 Diagram Skor Kriteria Performansi Sistem Variabel <i>Ease of Use</i> Saat Ini.....	74
Gambar 4.10 Diagram Skor Kriteria Performansi Sistem Variabel <i>Timeliness</i> Saat Ini.....	75

Gambar 4.11 Diagram Skor Kriteria Harapan Pada Performansi Sistem	
Variabel <i>Content</i>	77
Gambar 4.12 Diagram Skor Kriteria Harapan Pada Performansi Sistem	
Variabel <i>Accuracy</i>	78
Gambar 4.13 Diagram Skor Kriteria Harapan Pada Performansi Sistem	
Variabel <i>Format</i>	79
Gambar 4.14 Diagram Skor Kriteria Harapan Pada Performansi Sistem	
Variabel <i>Ease of Use</i>	81
Gambar 4.15 Diagram Skor Kriteria Harapan Pada Performansi Sistem	
Variabel <i>Timeliness</i>	82
Gambar 4.16 Diagram Skor Kriteria Kinerja Individu.....	84
Gambar 4.17 Model Diagram Jalur.....	103
Gambar 4.18 Model Diagram Jalur Setelah Proses <i>Trimming</i>	110

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	124
Lampiran 2 Data Ordinal Tingkat Kepuasan	128
Lampiran 3 Data MSI Tingkat Kepuasan	131
Lampiran 4 Data Ordinal Tingkat Kepentingan.....	134
Lampiran 5 Data MSI Tingkat Kepentingan.....	137
Lampiran 6 Data Ordinal Kinerja Individu	140
Lampiran 7 Data MSI Kinerja Individu	143
Lampiran 8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	146
Lampiran 9 Hasil <i>Trimming</i>	149
Lampiran 10 Tabel <i>Product Moment</i> (r)	152
Lampiran 11 Tabel Distribusi F	153
Lampiran 12 Tabel Distribusi t	154