

PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

**(Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat
(AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

DIAN SEPTIAYU FENDINI

NIM. 0910320236



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
KONSENTRASI MANAJEMEN SISTEM INFORMASI
MALANG
2013**

LEMBAR PERSEMBAHAN

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Teriring rasa syukur kehadiran Allah SWT

Kupersembahkan karya ini untuk:

Ayah dan Ibu tercinta,

Terima kasih yang Sebesar-besarnya

atas semua jasa yang tak dapat

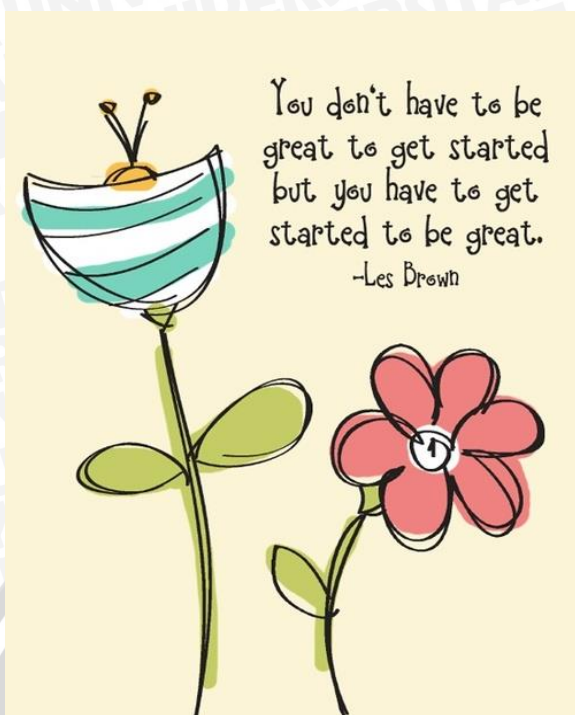
diungkapkan dengan kata-kata

Kakak dan Adik tersayang,

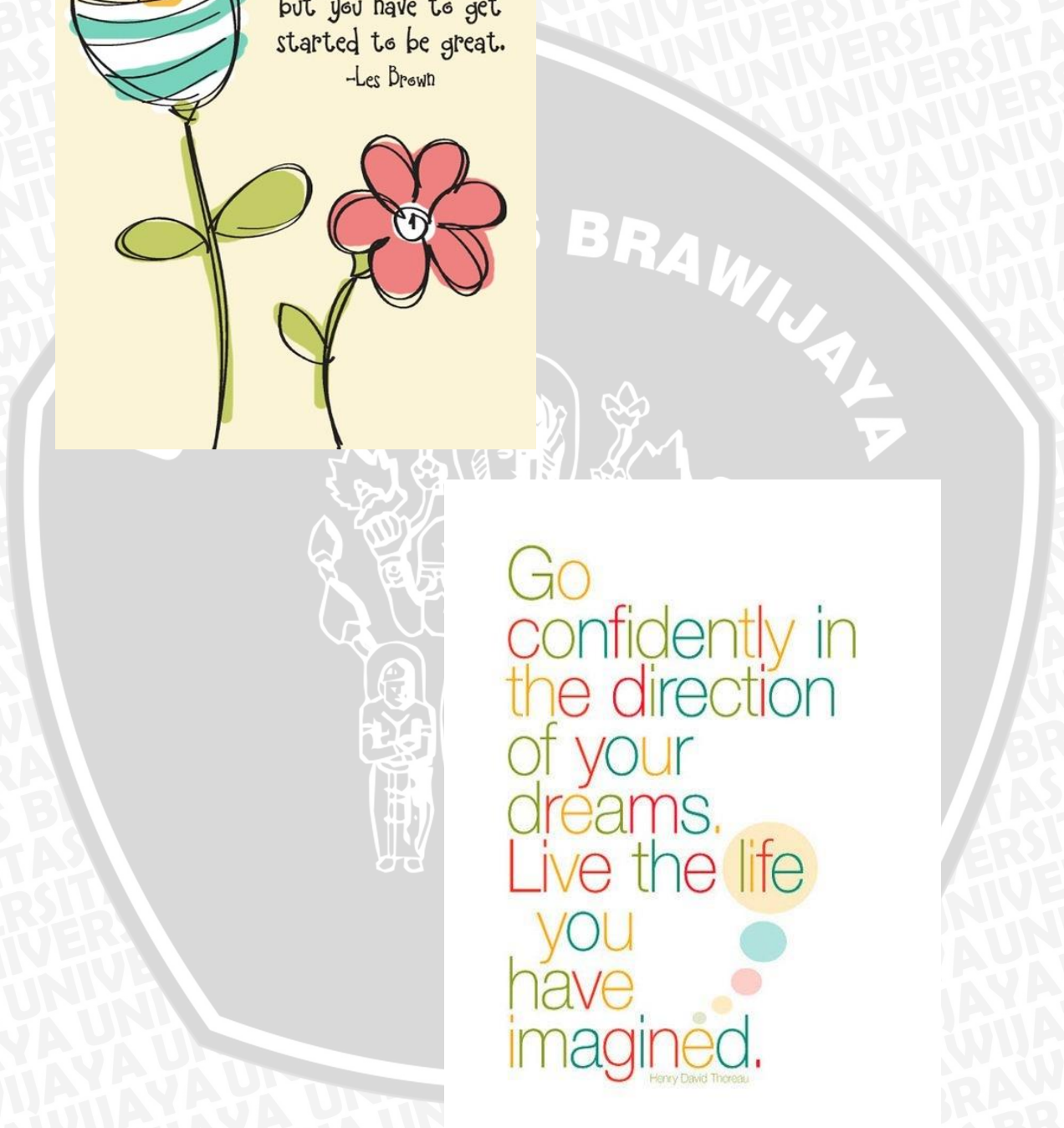
Terima kasih untuk semua kenangan manis

Semoga sukses untuk masa depan kita semua

MOTTO



You don't have to be
great to get started
but you have to get
started to be great.
-Les Brown



Go
confidently in
the direction
of your
dreams.
Live the life
you
have
imagined.

Henry David Thoreau







RINGKASAN

Dian Septiayu Fendini, 2013, **Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna (Survei pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang)**, Dr. Kertahadi, M.Com, Drs. Riyadi, M.Si, 122 halaman + xviii

Kepuasan pengguna secara umum ditentukan oleh terpenuhi tidaknya harapan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor penting dalam mengukur kesuksesan suatu sistem informasi. Kepuasan pengguna akan timbul apabila sistem informasi yang digunakan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna dalam melaksanakan pekerjaannya. Kepuasan pengguna sistem berhubungan dengan kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem. Apabila kualitas sistem baik menurut persepsi pemakainya, maka pemakai akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Pengguna sistem informasi tentu berharap bahwa dengan menggunakan sistem informasi yang mereka butuhkan. Sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi dengan tepat waktu, akurat, dan relevan akan berdampak terhadap kepuasan penggunaannya.

Sistem informasi yang digunakan oleh PT. PLN (Persero) Area Malang saat ini adalah Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Sebelum AP2T diimplementasikan, pelanggan PLN masih mendapatkan layanan dengan mekanisme dan sistem yang beragam serta tidak transparan. AP2T yang menghadirkan pelayanan yang terpusat dan terpadu menyebabkan tingkat kompleksitas sistem yang cukup tinggi, dikarenakan satu aplikasi ini mencakup berbagai jenis kegiatan. Kompleksitas ini, selain menyebabkan sistem cukup sulit digunakan, juga memiliki masalah lain seperti apabila terjadi putusnya server dari pusat atau permasalahan jaringan, maka respon sistem dalam menghasilkan informasi akan terganggu.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas sistem (X_1) dan kualitas informasi (X_2) secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pengguna AP2T (Y). Selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan variabel mana diantara kualitas sistem (X_1) dan kualitas informasi (X_2) yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna AP2T (Y). Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei, yang dilakukan terhadap 15 orang karyawan pengguna AP2T di PT. PLN (Persero) Area Malang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linier berganda dengan bantuan *software* SPSS v16.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem (X_1) dan kualitas informasi (X_2) secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pengguna AP2T (Y). Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas informasi (X_2) memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna AP2T (Y). Berdasarkan penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa dengan kualitas sistem yang baik dan informasi yang dihasilkan akurat, tepat waktu, dan berkualitas, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem.

Walaupun hasil penelitian ditemukan kualitas sistem dan kualitas informasi dalam kondisi baik, namun tetap harus ada pemeliharaan dan peremajaan baik sistem maupun perangkat komputer yang digunakan. Terutama pada alat-alat yang mengalami kerusakan dan butuh diganti. Hal ini dimaksudkan untuk meminimalisir terjadinya gangguan terhadap respon sistem.

Kata kunci: kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, sistem informasi



SUMMARY

Dian Septiayu Fendini, 2013, *The Effect of the Quality System and Quality Information for the User Satisfaction (Survey on Employees whom used Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) at PT. PLN (Persero) Area Malang)*, Dr. Kertahadi, M.Com, Drs. Riyadi, M.Si, 122 pages + xviii

User satisfaction is generally determined by whether or not the user's expectations are met. User satisfaction is one of important factor in measuring the success of an information system. User satisfaction will arise if information systems are used to meet the needs and expectations of users in carrying out their work. User satisfaction related to the system quality and quality of information produced by the system. If system quality as good as user's expectations, then the user will tend to be satisfied in using the system. Users certainly hope that the information systems using information systems they need. Information system that is able to produce information in a timely, accurate, and relevant to its impact on satisfaction.

Information systems used by PT. PLN (Persero) Area Malang is currently Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Before AP2T implemented, PLN customers still get service with a variety of mechanisms and systems as well as non-transparent. AP2T service that delivers centralized and unified cause system complexity level is high enough; because of these applications include various types of activities. This complexity, in addition to causing the system is quite difficult to use, it also has other problems such as in case of rupture of the central server or network problem, cause the response of the system to generate information to be disturbed.

This study aims to identify and explain the influence of the system quality (X_1) and the information quality (X_2) simultaneously or partially on user satisfaction AP2T (Y). In addition, this study also aims to identify and explain which variable has a dominant influence on user satisfaction AP2T (Y). The method used is the method of survey, conducted on 15 employees whom used AP2T at PT. PLN (Persero) Area Malang. The data analysis technique used is the descriptive statistical analysis and multiple linear regression analysis with the help of software SPSS v16.

The results showed that the system quality (X_1) and the information quality (X_2) have an effect either simultaneously or partially on user satisfaction of AP2T (Y). The results also showed that the quality of information (X_2) has a dominant influence on user satisfaction AP2T (Y). Based on this study it can be concluded that the system of good quality and the resulting information is accurate, timely, and quality, it will improve the satisfaction of users of the system.

Although the results of the study found the system quality and the information quality are in good condition, but they still need regular maintenance and rejuvenation of both computer systems and devices used, especially on tools that were damaged and need to be replaced soon. It is intended to minimize disruption to the system response.

Keywords: system quality, information quality, user satisfaction, system information



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna (Survei pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang).

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS. selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Ibu Dr. Srikandi Kumadji, MS. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Bapak Dr. Kertahadi, M.Com selaku Dosen Pembimbing I.
4. Bapak Drs. Riyadi, M.Si selaku Dosen Pembimbing II.
5. Bapak dan Ibu dosen pengajar yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis belajar di Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
6. Bapak Priyanto, selaku SPV. Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Area Malang beserta karyawan lainnya yang turut membantu dalam pelaksanaan penelitian ini.

7. Bapak dan Ibu tercinta serta saudara-saudara penulis yang senantiasa memberikan dukungan dan doa.
8. Teman-teman Administrasi Bisnis 2009 khususnya teman-teman SIM 2009, teman-teman organisasi dan komunitas, terima kasih atas kebersamaan dan dukungannya.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Juli 2013

Penulis



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
MOTTO	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kontribusi Penelitian	7
E. Sistematika Pembahasan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Empiris	10
1. Nanang Wahyu	10
2. Fitriyah Ayu Mandasari	11
3. Tanya McGill, Christian Payne, David Bennett, Kim Carter, Alex Chong, Glen Hornby, dan Linda Lim	12
B. Tinjauan Teoritis	14
1. Sistem Informasi	14
a. Konsep Dasar Sistem	14
b. Informasi	15
1) Konsep Data Versus Informasi	15
2) Siklus Informasi	16
c. Definisi Sistem Informasi	17
d. <i>Computer Based Information System (CBIS)</i>	18
1) Konsep Dasar <i>Computer Based Information System (CBIS)</i>	18
2) Kelebihan dan Resiko <i>Computer Based Information System (CBIS)</i>	19
2. Kualitas Sistem	20
3. Kualitas Informasi	21
4. Kepuasan Pengguna	22
4. Hubungan Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna	23
C. Model Konsep dan Hipotesis Penelitian	24
1. Model Konsep	24
2. Model Hipotesis	25



BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	27
B. Lokasi Penelitian	28
C. Populasi dan Sampel	29
D. Konsep, Variabel, Definisi Operasional, dan Skala Pengukuran	30
E. Pengumpulan Data	37
F. Uji Instrumen Data	40
1. Uji Validitas	41
2. Uji Reliabilitas	42
3. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	42
G. Teknik Analisis Data	44
1. Analisis Statistik Deskriptif	44
2. Analisis Statistik Inferensial	44
a. Uji F	45
b. Uji t	46
3. Uji Asumsi Klasik	47
a. Uji Normalitas	47
b. Uji Multikolinearitas	47
c. Uji Linearitas	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	49
1. Sejarah Perusahaan	49
2. Makna Logo Perusahaan	51
3. Visi, Misi dan Moto Perusahaan	53
4. Struktur Organisasi	54
B. Gambaran Umum Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)	61
C. Deskripsi Karakteristik Responden	63
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Bagian/Divisi Pekerjaan	65
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	65
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	66
D. Analisis Statistik Deskriptif	66
1. Variabel Kualitas Sistem (X_1)	66
2. Variabel Kualitas Informasi (X_2)	70
3. Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	72
E. Hasil Uji Asumsi Klasik	75
1. Uji Normalitas	75
2. Uji Multikolinearitas	76
3. Uji Linearitas	77
F. Analisis Data dan Interpretasi	77
1. Analisis Regresi Linier Berganda	77
2. Hasil Pengujian Hipotesis	80
G. Pembahasan Hasil Penelitian	81



BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	86
B. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

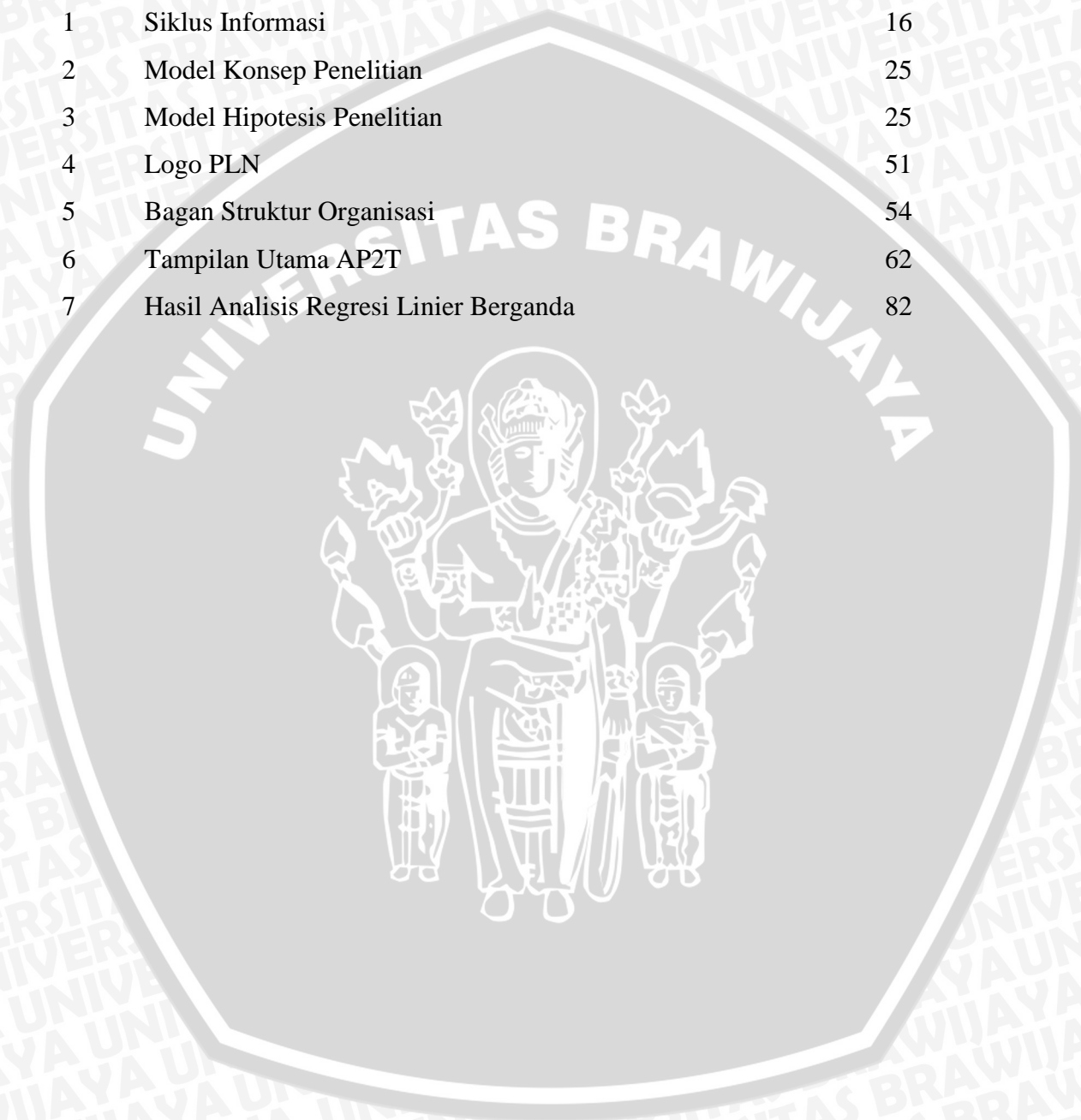


DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal.
1	Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	13
2	Operasionalisasi Variabel	34
3	Pembobotan Skala Likert	37
4	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas	43
5	Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas	43
6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
7	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
8	Karakteristik Responden Berdasarkan Bagian/Divisi Pekerjaan	65
9	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	65
10	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	66
11	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Sistem (X_1)	67
12	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi (X_2)	70
13	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	72
14	Uji Normalitas Distribusi	75
15	Uji Multikolinearitas	76
16	Uji Linearitas	77
17	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	78
18	Hasil Uji F dengan Signifikansi = 5%	80
19	Hasil Uji t dengan Signifikansi = 5%	81

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal.
1	Siklus Informasi	16
2	Model Konsep Penelitian	25
3	Model Hipotesis Penelitian	25
4	Logo PLN	51
5	Bagan Struktur Organisasi	54
6	Tampilan Utama AP2T	62
7	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	82



DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Hal.
1	Kuesioner	90
2	Pedoman Wawancara	94
3	Rekapitulasi Data Hasil Penelitian	96
4	Data Responden	97
5	Uji Validitas	98
6	Uji Reliabilitas	102
7	Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian	103
8	Uji Asumsi Klasik	111
9	Analisis Regresi Linier Berganda	115
10	Foto Perangkat Komputer dan Server	117

