

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Sejarah Perusahaan

Berawal di akhir abad ke 19, perkembangan ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit listrik untuk keperluan sendiri. Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II. Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pimpinan KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW.

Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, dua perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara

(PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan. Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.

Sesuai Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga nomor: Ment. 16/I/20 tanggal 20 Mei 1961, salah satunya disebutkan bahwa dibentuk daerah eksploitasi yang terdiri dari 10 daerah eksploitasi listrik umum (Pembangkit dan Distribusi) dimana salah satunya adalah wilayah Jawa Timur cabang Malang yang termasuk daerah eksploitasi IX, yang melaksanakan fungsi pembangkitan dan pendistribusian tenaga listrik. Namun dalam perkembangannya pada tanggal 23 Oktober 1973, berdasarkan Keputusan Direksi PLN Nomor: 054/DIR/73 nama PLN Eksploitasi IX mengalami perubahan nama menjadi PLN Distribusi I / Pembangkitan I. Penyempurnaan berikutnya pada tanggal 25 Februari 1976 diubah menjadi PLN Wilayah XII berdasarkan Keputusan Direksi PLN Nomor: 042/DIR/1976. Kemudian melalui Keputusan Direksi PLN Nomor: 042/DIR/1982 tanggal 3 Juli 1982, PLN Wilayah XII mengalami penyempurnaan kembali dengan nama PLN

Distribusi Jawa Timur Cabang Malang dengan tugas dan tanggung jawab mengelola pendistribusian tenaga listrik di Malang dan sekitarnya.

Pada tahun 2001, karena mengikuti fenomena perubahan yang sekarang timbul serta dengan berbagai pertimbangan internal maupun eksternal, maka harus menyesuaikan diri baik institusional maupun mekanisme kerja dengan *customer service oriented*. Maka dengan Keputusan *General Manager* tanggal 30 April 2001 nama PT. PLN (Persero) Cabang Malang diubah menjadi PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Malang. Dan berdasarkan Surat Keputusan Direksi No. 308.K/DIR/2011 tanggal 26 Mei 2011, PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Malang diubah menjadi PT. PLN (Persero) Area Malang. PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang terletak di jantung kota Malang yakni di Jl. Jend. Basuki Rahmat No. 100 telp. (0341) 326034.

## 2. Makna Logo Perusahaan

Bentuk, warna dan makna lambang Perusahaan resmi yang digunakan adalah sesuai yang tercantum pada Lampiran Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara No. : 031/DIR/76 Tanggal : 1 Juni 1976, mengenai Pembakuan Lambang Perusahaan Umum Listrik Negara.



Gambar 4 Logo PLN

Adapun arti dari masing-masing elemen dasar dari lambing tersebut adalah sebagai berikut:

a. Bidang Persegi Panjang Vertikal

Menjadi bidang dasar bagi elemen-elemen lambang lainnya, melambangkan bahwa PT PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkan pencerahan, seperti yang diharapkan PLN bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat yang menyala-nyala yang dimiliki tiap insan yang berkarya di perusahaan ini.

b. Petir atau Kilat

Melambangkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun mengartikan kerja cepat dan tepat para insan PT PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warnanya yang merah melambangkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insan perusahaan serta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan jaman.

c. Tiga Gelombang

Memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras

para insan PT PLN (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Diberi warna biru untuk menampilkan kesan konstan seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Di samping itu biru juga melambangkan keandalan yang dimiliki insan-insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya.

### 3. Visi, Misi, dan Moto Perusahaan

#### a. Visi Perusahaan

Visi PT. PLN (Persero) adalah diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh-kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumbuh pada potensi insani.

#### b. Misi Perusahaan

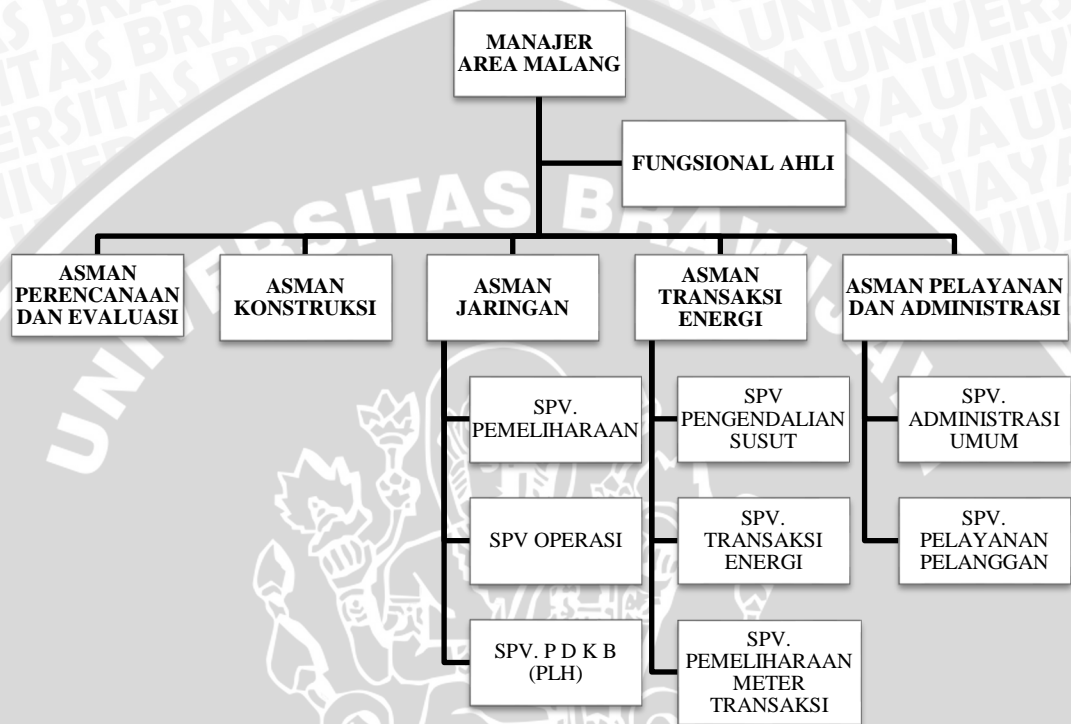
- 1) Menjalankan bisnis kelistrikan, dan bidang lain yang terkait berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- 2) Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- 3) Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- 4) Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

#### c. Moto Perusahaan

Moto dari PT. PLN (Persero) adalah “Listrik untuk kehidupan yang lebih baik“.

#### 4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi dari PT. PLN (Persero) Area Malang dapat dilihat pada bagan berikut.



**Gambar 5 Bagan Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Area Malang**

Adapun uraian dari fungsi masing-masing jabatan adalah sebagai berikut:

##### a. Manajer Area

Manajer Area bertugas untuk mengkoordinasikan pengelolaan pendistribusian dan penjualan tenaga listrik dengan mengkonsolidasikan tertib Administrasi Tata Usaha Langganan, Administrasi Keuangan, Administrasi Perbekalan, serta mengelola SDM untuk menjamin tercapainya kinerja yang ditetapkan dan menghasilkan keuntungan serta citra PLN yang lebih baik.

b. Fungsional Ahli

Bagian Fungsional ahli terdiri dari beberapa fungsi dengan tugas masing-masing, antara lain:

1) *Senior Specialist II Kinerja*

*Senior Specialist II Kinerja* memiliki tugas untuk mengevaluasi pencapaian target kinerja dan mengkoordinasikan RKAP untuk meningkatkan hasil kinerja.

2) *Analyst Kinerja*

*Analyst Kinerja* memiliki tugas untuk mengkoordinasikan laporan kinerja dan validasi data lintas fungsi untuk mendukung pencapaian target kinerja yang ditetapkan.

3) *Assistant Analyst Kinerja*

*Assistant Analyst Kinerja* memiliki tugas untuk mengolah data pendukung sebagai bahan penyusunan RKAP dan laporan kinerja untuk mendukung perencanaan dan pencapaian target kinerja yang ditetapkan.

4) *Senior Engineer II Lingkungan dan Keselamatan Ketenagalistrikan*

*Senior Engineer II Lingkungan dan Keselamatan Ketenagalistrikan* memiliki tugas untuk mengevaluasi dan menganalisa program pengendalian pencegahan kecelakaan, pencemaran dan pengelolaan limbah untuk menjamin

terpenuhinya standarisasi yang berlaku bagi kenyamanan pegawai dalam bekerja sesuai ketentuan perundang-undangan.

5) *Engineer* Lingkungan dan Keselamatan Ketenagalistrikan

*Engineer* Lingkungan dan Keselamatan Ketenagalistrikan memiliki tugas untuk melakukan kegiatan pelaksanaan pengelolaan lingkungan terpadu melalui program pencegahan kecelakaan, program pengendalian pencemaran dan pengelolaan limbah untuk menjamin terpenuhinya standarisasi yang berlaku sesuai ketentuan perundang-undangan.

6) *Assistant Engineer* Lingkungan dan Keselamatan Ketenagalistrikan

*Assistant Engineer* Lingkungan dan Keselamatan Ketenagalistrikan memiliki tugas untuk memastikan informasi, panduan dan juklak teknis pencegahan kecelakaan kepada pekerja / masyarakat umum, instalasi dan lingkungan sekitar instalasi untuk meminimalisir terjadinya kecelakaan dalam upaya memenuhi ketentuan perundang-undangan dan standarisasi yang berlaku.

7) *Senior Specialist II* Manajemen Mutu

*Senior Specialist II* Manajemen Mutu memiliki tugas untuk mengkoordinasikan dan mengevaluasi konsistensi Implementasi Sistem dan prosedur bisnis proses secara berkala



dan berkelanjutan untuk mendukung sistem manajemen mutu berjalan efektif dan kontinyu.

8) *Analyst* Manajemen Mutu

*Analyst* Manajemen Mutu memiliki tugas untuk mengevaluasi efektifitas tinjauan manajemen (*management review*) secara periodik melalui audit mutu internal untuk mendukung kesempurnaan perbaikan pelaksanaan sistem manajemen mutu.

9) *Assistant Analyst* Manajemen Mutu

*Assistant Analyst* Manajemen Mutu memiliki tugas untuk melaksanakan kegiatan penyusunan dokumen mutu yang baru maupun revisi dan menyampaikan hasil perubahannya atas hasil audit eksternal untuk meningkatkan tertib administrasi dalam penyusunan dokumen.

c. Asisten Manajer Perencanaan dan Evaluasi

Asisten Manajer Perencanaan dan Evaluasi memiliki tugas untuk mengkoordinasikan rencana kegiatan perusahaan tahun berikutnya, mulai dari RUPTL, RKAP, LKAO, LKAI, Prakiraan beban, *Master Plan* Jaringan Distribusi dan kelayakan Pembangunannya untuk menunjang kegiatan operasional dalam melaksanakan rencana jangka pendek dan menengah.

d. Asisten Manajer Konstruksi

Asisten Manajer Konstruksi memiliki tugas untuk mengkoordinasikan rencana kegiatan konstruksi jaringan distribusi

meliputi penyusunan RAB, perencanaan dan pengadaan kebutuhan material teknik, penyusunan TOR yang mengacu pada standar konstruksi dan spesifikasi peralatan material teknik serta pelaksanaan dan pengendalian konstruksi jaringan distribusi sampai siap operasi untuk pembangunan / rehabilitasi jaringan distribusi.

e. Asisten Manajer Jaringan

Asisten Manajer Jaringan memiliki tugas untuk melaksanakan koordinasi, pengendalian dan evaluasi kegiatan Operasi, Efisiensi, Pemeliharaan, Pembangkitan, PDKB TM dan fungsi lain terkait, untuk mencapai keandalan, efisiensi dan tingkat mutu pelayanan.

f. Supervisor Pemeliharaan

Supervisor Pemeliharaan memiliki tugas untuk melaksanakan kegiatan pemeliharaan tenaga listrik dan pemulihannya untuk meningkatkan standar sistem penyaluran listrik yang handal sesuai tingkat mutu pelayanan yang ditetapkan.

g. Supervisor Operasi

Supervisor Operasi memiliki tugas untuk mengatur sistem dan operasi penyaluran tenaga listrik, mengendalikan operasinya, mengkoordinir pemadaman tenaga listrik dan pemulihannya untuk mencapai standar sistem penyaluran listrik, keandalan dan tingkat mutu pelayanan yang ditetapkan.

h. Supervisor PDKB

Supervisor PDKB memiliki tugas untuk memastikan pelaksanaan kegiatan PDKB SUTM melalui Surat Perintah Pelaksanaan Pekerjaan (SP2B) dan Surat Perintah Pengawasan dan Pelaksanaan Pekerjaan (SP3B) termasuk pengujian peralatan PDKB untuk menekan jumlah dan lama padam sesuai TMP.

i. Asisten Manajer Transaksi Energi Listrik

Asisten Manajer Transaksi Energi Listrik memiliki tugas untuk mengkoordinasikan kegiatan pembacaan meter (Fungsi II), pembuatan rekening (Fungsi III), Pengelolaan APP terdiri dari (Pemasangan, pengoperasian, pemeliharaan dan pengendalian) untuk memenuhi standar operasional yang berlaku dan mendapatkan hasil pengukuran yang cepat dan akurat.

j. Supervisor Pengendalian Susut

Supervisor Pengendalian Susut memiliki tugas untuk melaksanakan kegiatan pengendalian efisiensi susut jaringan dan mengolah data pemakaian energi pelanggan untuk menekan susut penjualan dan mengurangi penyadapan akibat PJU ilegal dan papan reklame.

k. Supervisor Transaksi Energi Listrik

Supervisor Transaksi Energi Listrik memiliki tugas untuk mengkoordinasikan kegiatan pembacaan meter (Fungsi II), pembuatan rekening (Fungsi III), Pemasangan, pengoperasian dan

pengendalian Alat Pembatas-Pengukuran (APP-Mekanik), proteksi pelanggan/jaringan distribusi, *Automatic Meter Reading* (AMR), untuk memenuhi standar operasional yang berlaku.

1. Supervisor Pemeliharaan Meter Transaksi

Supervisor Pemeliharaan Meter Transaksi memiliki tugas untuk memastikan kegiatan pemeliharaan meter transaksi bahwa sistem pengukuran dan pembatas daya masih berfungsi dengan benar berada dalam julat kelas akurasiya untuk memenuhi standar operasional yang berlaku.

m. Asisten Manajer Pelayanan dan Administrasi

Asisten Manajer Pelayanan dan Administrasi memiliki tugas untuk mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan Fungsi I, IV, V dan VI, serta mengendalikan fungsi administrasi untuk meningkatkan kepuasan pelayanan kepada pelanggan.

n. Supervisor Administrasi Umum

Supervisor Administrasi Umum memiliki tugas untuk memastikan dan memonitor administrasi SDM, kegiatan kesekretariatan, proses akuntansi dan keuangan untuk menjamin terpenuhinya tertib administrasi yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

o. Supervisor Pelayanan Pelanggan

Supervisor Pelayanan Pelanggan memiliki tugas untuk memastikan kegiatan verifikasi/rekonsiliasi Fungsi I, IV, V dan VI, serta kegiatan peningkatan pelayanan kepada pelanggan melalui strategi

pemasaran produk untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan pengamanan pendapatan.

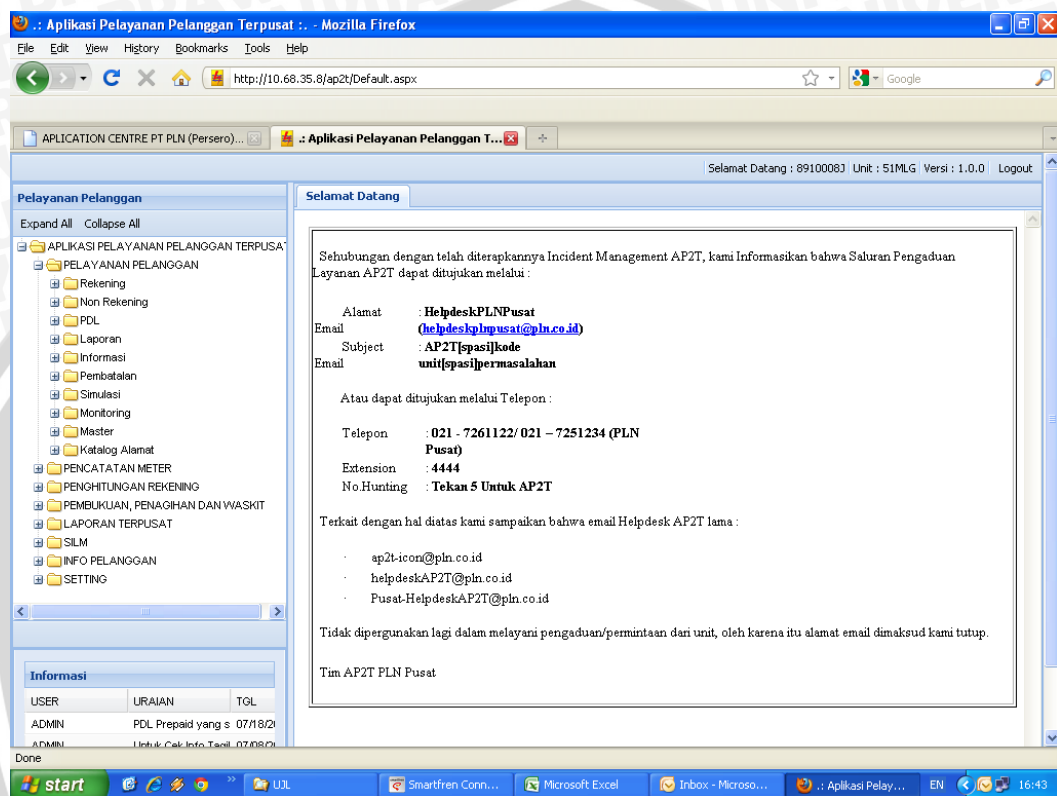
## **B. Gambaran Umum Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)**

Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) merupakan aplikasi terpusat berbasis web yang mengimplementasikan seluruh proses bisnis Tata Usaha Pelanggan (TUL) PLN, Surat Edaran Direksi terkini, dan melayani kebutuhan integrasi terpadu sistem utama pelayanan pelanggan yang terpusat seperti: Pembayaran Online (P2APST), ERP PLN, Listrik Pra Bayar, Pembayaran Non Tagihan Listrik, dan Layanan informasi untuk Contact Center. Secara global, beberapa layanan yang disediakan melalui AP2T adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Pelanggan
2. Pelayanan Pencatatan meter
3. Pelayanan Penghitungan Rekening
4. Pelayanan Pembukuan Pelanggan
5. Pelayanan Penagihan Pendapatan
6. Pelayanan Pengawasan kredit

Dalam pelaksanaannya untuk melayani pelanggan, AP2T membantu Petugas PLN dalam melaksanakan tugasnya sesuai proses bisnis melayani pelanggan. Sedangkan bentuk antar muka langsung dengan pelanggan ditampilkan melalui berbagai media komunikasi seperti: SMS, *web page* [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id), *Contact Center* 123, dan layanan kantor unit.

Langkah awal untuk memanfaatkan sistem informasi AP2T adalah dengan menjalankan *software internet browser Mozilla Firefox*. Secara umum, tampilan utama AP2T dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



**Gambar 6 Tampilan Utama AP2T**

Sumber : PT. PLN (Persero) Area Malang, 2013

Dalam Fungsi I Pelayanan Pelanggan pada AP2T menampilkan kegiatan pelayanan penyambungan baru yang meliputi perencanaan, persiapan, pelaksanaan, dan pengendalian. Kegiatan lain dalam fungsi ini adalah pelayanan perubahan daya dan pelayanan keluhan pelanggan. Fungsi II Pencatatan Meter dalam menu AP2T menampilkan kegiatan perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian pada pembacaan, pencatatan, dan perekaman angka kedudukan meter. Fungsi ini dilakukan pada Bagian Transaksi Energi.

Fungsi III Penghitungan Rekening dalam menu AP2T menampilkan kegiatan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, dan pengendalian dalam pembuatan rekening listrik bulanan untuk seluruh pelanggan sesuai dengan tarif yang diberlakukan. Fungsi IV dalam menu AP2T mencakup kegiatan Pembukuan, Penagihan, dan Pengawasan Kredit. Fungsi pembukuan terkait dengan kegiatan pencatatan piutang pelanggan dan Uang Jaminan Pelanggan. Fungsi penagihan berkaitan dengan kegiatan pengurusan penagihan dan pelayanan pembayaran piutang pelanggan. Fungsi pengawasan kredit berkaitan dengan kegiatan pemutusan sementara, penyambungan kembali, bongkar rampung, dan penghapusan piutang ragu-ragu.

Selain fungsi-fungsi tersebut diatas, terdapat menu Info Pelanggan, dimana menu ini menampilkan semua informasi data pelanggan, juga untuk mencetak invoice. Terkait dengan kewenangan karyawan terhadap penggunaan AP2T, disediakan menu Setting untung penggantian *password* untuk keamanan penggunaan.

### **C. Deskripsi Karakteristik Responden**

Sebelum menyajikan hasil pengujian hipotesis dan pembahasan, maka terlebih dahulu akan dipaparkan karakteristik responden dengan maksud untuk memberikan gambaran umum tentang data yang diperoleh melalui kuesioner penelitian. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dari 15 responden, ada lima karakteristik responden yang akan dipaparkan sebagai berikut:

## 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, responden terbagi menjadi dua kategori yaitu laki-laki dan perempuan. Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Laki-laki	10	66,67
2.	Perempuan	5	33,33
	Jumlah	15	100,00

Sumber: Data primer diolah, 2013

Dari Tabel 6 dapat diketahui bahwa jumlah responden laki-laki adalah 10 orang atau 66,7% dan jumlah responden perempuan adalah 5 orang atau 33,3%. Dengan demikian jumlah responden laki-laki lebih dominan daripada perempuan.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Data karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel:

**Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No.	Usia	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	21 – 35 tahun	4	26,67
2.	36 – 50 tahun	6	40,00
3.	≥ 51 tahun	5	33,33
	Jumlah	15	100,00

Sumber: Data primer diolah, 2013

Berdasarkan Tabel 7 diketahui bahwa responden yang berusia  $\leq 35$  tahun sebanyak 4 orang (26,67%), berusia 36 – 50 tahun sebanyak 6 orang (40%), dan berusia  $\geq 51$  tahun sebanyak 5 orang (33,33%). Dari kelompok usia responden diatas, tampak bahwa yang paling dominan adalah kelompok usia 36 – 50 tahun yaitu sebanyak 6 orang (40%).



### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Bagian/Divisi Pekerjaan

Bagian/Divisi pekerjaan responden terbagi menjadi dua kategori yaitu Bagian Pelayanan Pelanggan dan Transaksi Energi. Data karakteristik responden berdasarkan bagian/divisi pekerjaan tampak pada tabel berikut:

**Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Bagian/Divisi Pekerjaan**

No.	Bagian	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Pelayanan Pelanggan	5	33,33
2.	Transaksi Energi	10	66,67
	Jumlah	15	100,00

Sumber: Data primer diolah, 2013

Berdasarkan Tabel 8 dapat diketahui bahwa responden di Bagian Pelayanan Pelanggan sebanyak 5 orang (33,33%) dan di Bagian Transaksi Energi sebanyak 10 orang (66,67%). Bagian Transaksi Energi mendominasi karakteristik responden berdasarkan bagian/divisi pekerjaan.

### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Gambaran responden berdasarkan tingkat pendidikannya ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	SMA	7	46,67
2.	D1	3	20,00
3.	D3	1	6,67
4.	S1	4	26,67
	Jumlah	15	100,00

Sumber: Data primer diolah, 2013

Dari Tabel 9 dapat diketahui bahwa responden yang memiliki pendidikan terakhir SMA sebanyak 7 orang (46,67%), D1 sebanyak 3 orang (20%), D3 sebanyak 1 orang (6,67%), dan S1 sebanyak 4 orang (26,67%). Tingkat pendidikan responden yang dominan adalah SMA. Hal ini

memberikan gambaran bahwa tingkat pendidikan responden tidak begitu tinggi.

## 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Berdasarkan masa kerjanya, responden terbagi menjadi beberapa kelompok masa kerja seperti tampak pada tabel berikut:

**Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja**

No.	Masa Kerja	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	≤ 15 tahun	4	26,67
2.	16 – 30 tahun	10	66,67
3.	≥ 31 tahun	1	6,67
Jumlah		15	100,00

Sumber: Data primer diolah, 2013

Dari Tabel 10 dapat dilihat bahwa responden dengan masa kerja 16 – 30 tahun mendominasi dengan jumlah sebanyak 10 orang (66,67%). Sedangkan responden dengan masa kerja ≤ 15 tahun sebanyak 4 orang (26,67%) dan responden dengan masa kerja ≥ 31 tahun sebanyak 1 orang (6,67%).

### D. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dilakukan dengan memaparkan distribusi frekuensi masing-masing item kemudian dihitung dan dijelaskan mean dari masing-masing item.

#### 1. Variabel Kualitas Sistem ( $X_1$ )

Kualitas sistem terdiri dari 12 item penelitian. Penjelasan untuk masing-masing item dalam variabel kualitas sistem ( $X_1$ ) sebagai berikut:

**Tabel 11. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Sistem (X<sub>1</sub>)**

Item	SS		S		CS		TS		STS		Mean
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	
X <sub>1.1</sub>	3	20,0	12	80,0	0	0	0	0	0	0	4,2000
X <sub>1.2</sub>	2	13,3	11	73,3	2	13,3	0	0	0	0	4,0000
X <sub>1.3</sub>	3	20,0	10	66,7	2	13,3	0	0	0	0	4,0667
X <sub>1.4</sub>	2	13,3	6	40,0	7	46,7	0	0	0	0	3,6667
X <sub>1.5</sub>	3	20,0	9	60,0	3	20,0	0	0	0	0	4,0000
X <sub>1.6</sub>	3	20,0	11	73,3	1	6,7	0	0	0	0	4,1333
X <sub>1.7</sub>	3	20,0	9	60,0	3	20,0	0	0	0	0	4,0000
X <sub>1.8</sub>	1	6,7	9	60,0	5	33,3	0	0	0	0	3,7333
X <sub>1.9</sub>	2	13,3	8	53,3	5	33,3	0	0	0	0	3,8000
X <sub>1.10</sub>	1	6,7	11	73,3	3	20,0	0	0	0	0	3,8667
X <sub>1.11</sub>	1	6,7	11	73,3	3	20,0	0	0	0	0	3,8667
X <sub>1.12</sub>	4	26,7	11	73,3	0	0	0	0	0	0	4,2667
Grand Mean											3,9667

Sumber: Data primer diolah, 2013

Keterangan:

- X<sub>1.1</sub> = AP2T dapat dipercaya ketika dioperasikan
- X<sub>1.2</sub> = AP2T mudah diidentifikasi apabila terjadi kesalahan
- X<sub>1.3</sub> = AP2T mudah dikoreksi apabila terjadi kesalahan
- X<sub>1.4</sub> = AP2T mudah beradaptasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna
- X<sub>1.5</sub> = AP2T dapat disesuaikan dengan kondisi atau permintaan baru
- X<sub>1.6</sub> = AP2T sebagai sarana penghubung data dari berbagai area pelayanan
- X<sub>1.7</sub> = AP2T sebagai sarana penghubung informasi dari berbagai area pelayanan
- X<sub>1.8</sub> = AP2T dapat diakses dengan mudah
- X<sub>1.9</sub> = AP2T dapat diakses setiap saat
- X<sub>1.10</sub> = AP2T dapat diakses dimana saja karyawan berada
- X<sub>1.11</sub> = AP2T mampu memberikan respon dengan cepat
- X<sub>1.12</sub> = AP2T tidak pernah mengalami hambatan dalam merespon perintah

Distribusi jawaban responden untuk item X<sub>1.1</sub> adalah 3 orang (20%) menyatakan sangat setuju dan 12 orang (80%) menyatakan setuju, dengan mean 4,2 sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang AP2T dapat dipercaya ketika dioperasikan adalah setuju. Distribusi jawaban responden untuk item X<sub>1.2</sub> adalah 2 orang (13,3%) menyatakan sangat setuju, 11 orang (73,3%) menyatakan setuju, dan 2 orang (13,3%) menyatakan cukup setuju, dengan mean 4 sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan

responden tentang AP2T mudah diidentifikasi apabila terjadi kesalahan adalah setuju. Distribusi jawaban responden untuk item  $X_{1.3}$  adalah 3 orang (20%) menyatakan sangat setuju, 10 orang (66,7%) menyatakan setuju, dan 2 orang (13,3%) menyatakan cukup setuju, dengan mean 4,07 sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang AP2T mudah dikoreksi apabila terjadi kesalahan adalah setuju.

Distribusi jawaban responden untuk item  $X_{1.4}$  adalah 2 orang (13,3%) menyatakan sangat setuju, 6 orang (40%) menyatakan setuju, dan 7 orang (46,7%) menyatakan cukup setuju, dengan mean 3,67 sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang AP2T mudah beradaptasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna adalah setuju. Distribusi jawaban responden untuk item  $X_{1.5}$  adalah 3 orang (20%) menyatakan sangat setuju, 9 orang (60%) menyatakan setuju, dan 3 orang (20%) menyatakan cukup setuju, dengan mean 4 sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang AP2T dapat disesuaikan dengan kondisi atau permintaan baru adalah setuju. Distribusi jawaban responden untuk item  $X_{1.6}$  adalah 3 orang (20%) menyatakan sangat setuju, 11 orang (73,3%) menyatakan setuju, dan 1 orang (6,7%) menyatakan cukup setuju, dengan mean 4,13 sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang AP2T sebagai sarana penghubung data dari berbagai area pelayanan adalah setuju.

Distribusi jawaban responden untuk item  $X_{1.7}$  adalah 3 orang (20%) menyatakan sangat setuju, 9 orang (60%) menyatakan setuju, dan 3 orang (20%) menyatakan cukup setuju, dengan mean 4 sehingga dapat disimpulkan

bahwa tanggapan responden tentang AP2T sebagai sarana penghubung informasi dari berbagai area pelayanan adalah setuju. Distribusi jawaban responden untuk item  $X_{1,8}$  adalah 1 orang (6,7%) menyatakan sangat setuju, 9 orang (60%) menyatakan setuju, dan 5 orang (33,3%) menyatakan cukup setuju, dengan mean 3,73 sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang AP2T dapat diakses dengan mudah adalah setuju. Distribusi jawaban responden untuk item  $X_{1,9}$  adalah 2 orang (13,3%) menyatakan sangat setuju, 8 orang (53,3%) menyatakan setuju, dan 5 orang (33,3%) menyatakan cukup setuju, dengan mean 3,8 sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang AP2T dapat diakses setiap saat adalah setuju.

Distribusi jawaban responden untuk item  $X_{1,10}$  adalah 1 orang (6,7%) menyatakan sangat setuju, 11 orang (73,3%) menyatakan setuju, dan 3 orang (20%) menyatakan cukup setuju, dengan mean 3,87 sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang AP2T dapat diakses dimana saja karyawan berada adalah setuju. Distribusi jawaban responden untuk item  $X_{1,11}$  adalah 1 orang (6,7%) menyatakan sangat setuju, 11 orang (73,3%) menyatakan setuju, dan 3 orang (20%) menyatakan cukup setuju, dengan mean 3,87 sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang AP2T mampu memberikan respon dengan cepat adalah setuju.

Distribusi jawaban responden untuk item  $X_{1,12}$  adalah 4 orang (26,7%) menyatakan sangat setuju dan 11 orang (73,3%) menyatakan setuju, dengan mean 4,27 sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang

AP2T tidak pernah mengalami hambatan dalam merespon perintah adalah setuju. Grand mean yang didapatkan adalah 3,9667 sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden menyatakan setuju terhadap semua pernyataan mengenai kualitas sistem AP2T.

## 2. Variabel Kualitas Informasi ( $X_2$ )

Kualitas informasi terdiri enam item penelitian. Penjelasan untuk masing-masing item dalam variabel kualitas informasi ( $X_2$ ) adalah sebagai berikut:

**Tabel 12. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi ( $X_2$ )**

Item	SS		S		CS		TS		STS		Mean
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	
X <sub>2.1</sub>	1	6,7	8	53,3	6	40,0	0	0	0	0	3,6667
X <sub>2.2</sub>	0	0	9	60,0	6	40,0	0	0	0	0	3,6000
X <sub>2.3</sub>	2	13,3	6	40,0	7	46,7	0	0	0	0	3,6667
X <sub>2.4</sub>	2	13,3	8	53,3	5	33,3	0	0	0	0	3,8000
X <sub>2.5</sub>	1	6,7	8	53,3	5	33,3	1	6,7	0	0	3,6000
X <sub>2.6</sub>	1	6,7	13	86,7	1	6,7	0	0	0	0	4,0000
Grand Mean											3,7222

Sumber: Data primer diolah, 2013

Keterangan:

- X<sub>2.1</sub> = Informasi yang dihasilkan AP2T bebas dari kesalahan
- X<sub>2.2</sub> = Informasi yang dihasilkan AP2T tidak pernah menimbulkan keraguan
- X<sub>2.3</sub> = Informasi yang dihasilkan AP2T tidak pernah terlambat
- X<sub>2.4</sub> = Informasi yang dihasilkan AP2T selalu *up to date*
- X<sub>2.5</sub> = Informasi yang dihasilkan AP2T sesuai kebutuhan pengguna
- X<sub>2.6</sub> = Informasi yang dihasilkan AP2T bermanfaat bagi pengguna

Distribusi jawaban responden untuk item X<sub>2.1</sub> adalah 1 orang (6,7%) menyatakan sangat setuju, 8 orang (53,3%) menyatakan setuju, dan 6 orang (40%) menyatakan cukup setuju, dengan mean 3,67 sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang informasi yang dihasilkan

AP2T bebas dari kesalahan adalah setuju. Distribusi jawaban responden untuk item  $X_{2,2}$  adalah 9 orang (60%) menyatakan setuju dan 6 orang (40%) menyatakan cukup setuju, dengan mean 3,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang informasi yang dihasilkan AP2T tidak pernah menimbulkan keraguan adalah setuju.

Distribusi jawaban responden untuk item  $X_{2,3}$  adalah 2 orang (13,3%) menyatakan sangat setuju, 6 orang (40%) menyatakan setuju, dan 7 orang (46,7%) menyatakan cukup setuju, dengan mean 3,67 sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang informasi yang dihasilkan AP2T tidak pernah terlambat adalah setuju. Distribusi jawaban responden untuk item  $X_{2,4}$  adalah 2 orang (13,3%) menyatakan sangat setuju, 8 orang (53,3%) menyatakan setuju, dan 5 orang (33,3%) menyatakan cukup setuju, dengan mean 3,8 sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang informasi yang dihasilkan AP2T selalu *up to date* adalah setuju.

Distribusi jawaban responden untuk item  $X_{2,5}$  adalah 1 orang (6,7%) menyatakan sangat setuju, 8 orang (53,3%) menyatakan setuju, 5 orang (33,3%) menyatakan cukup setuju, dan 1 orang (6,7%) menyatakan tidak setuju, dengan mean 3,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang informasi yang dihasilkan AP2T sesuai kebutuhan pengguna adalah setuju. Distribusi jawaban responden untuk item  $X_{2,6}$  adalah 1 orang (6,7%) menyatakan sangat setuju, 13 orang (86,7%) menyatakan setuju, dan 1 orang (6,7%) menyatakan cukup setuju, dengan mean 4 sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang informasi yang

dihasilkan AP2T bermanfaat bagi pengguna adalah setuju. Grand mean yang didapatkan adalah 3,7222 sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden menyatakan setuju terhadap semua pernyataan mengenai kualitas informasi AP2T.

### 3. Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Kepuasan pengguna terdiri dari 10 item penelitian. Penjelasan untuk masing-masing item dalam variabel kepuasan pengguna (Y) adalah sebagai berikut:

**Tabel 13. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna (Y)**

Item	SS		S		CS		TS		STS		Mean
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	
Y <sub>1</sub>	2	13,3	7	46,7	5	33,3	1	6,7	0	0	3,6667
Y <sub>2</sub>	1	6,7	8	53,3	6	40,0	0	0	0	0	3,6667
Y <sub>3</sub>	1	6,7	9	60,0	3	20,0	2	13,3	0	0	3,6000
Y <sub>4</sub>	1	6,7	11	73,3	3	20,0	0	0	0	0	3,8667
Y <sub>5</sub>	1	6,7	8	53,3	6	40,0	0	0	0	0	3,6667
Y <sub>6</sub>	0	0	9	60,0	6	40,0	0	0	0	0	3,6000
Y <sub>7</sub>	2	13,3	8	53,3	5	33,3	0	0	0	0	3,8000
Y <sub>8</sub>	2	13,3	6	40,0	7	46,7	0	0	0	0	3,6667
Y <sub>9</sub>	2	13,3	10	66,7	3	20,0	0	0	0	0	3,9333
Y <sub>10</sub>	1	6,7	8	53,3	6	40,0	0	0	0	0	3,6667
Grand Mean											3,7133

Sumber: Data primer diolah, 2013

Keterangan:

Y<sub>1</sub> = Pengguna puas terhadap kelengkapan informasi yang dihasilkan AP2T

Y<sub>2</sub> = Pengguna puas karena informasi mudah dipahami

Y<sub>3</sub> = Pengguna puas karena informasi dapat dipercaya kebenarannya

Y<sub>4</sub> = Pengguna puas karena informasi yang dihasilkan memiliki tingkat ketelitian yang tinggi

Y<sub>5</sub> = Pengguna puas terhadap format tampilan AP2T mampu memberi informasi yang jelas

Y<sub>6</sub> = Pengguna puas karena format tampilan AP2T menarik

Y<sub>7</sub> = Pengguna puas terhadap ketepatan waktu dalam penyajian informasi

Y<sub>8</sub> = Pengguna puas karena informasi yang dihasilkan selalu *up to date*

Y<sub>9</sub> = Pengguna puas karena AP2T sangat mudah digunakan

Y<sub>10</sub> = Pengguna puas karena pencarian informasi di AP2T sangat mudah dilakukan



Distribusi jawaban responden untuk item  $Y_1$  adalah 2 orang (13,3%) menyatakan sangat setuju, 7 orang (46,7%) menyatakan setuju, 5 orang (33,3%) menyatakan cukup setuju, dan 1 orang (6,7%) menyatakan tidak setuju, dengan mean 3,67 sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang pengguna puas terhadap kelengkapan informasi yang dihasilkan AP2T adalah setuju. Distribusi jawaban responden untuk item  $Y_2$  adalah 1 orang (6,7%) menyatakan sangat setuju, 8 orang (53,3%) menyatakan setuju, dan 6 orang (40%) menyatakan cukup setuju, dengan mean 3,67 sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang pengguna puas karena informasi mudah dipahami adalah setuju.

Distribusi jawaban responden untuk item  $Y_3$  adalah 1 orang (6,7%) menyatakan sangat setuju, 9 orang (60%) menyatakan setuju, 3 orang (20%) menyatakan cukup setuju, dan 2 orang (13,3%) menyatakan tidak setuju, dengan mean 3,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang pengguna puas karena informasi dapat dipercaya kebenarannya adalah setuju. Distribusi jawaban responden untuk item  $Y_4$  adalah 1 orang (6,7%) menyatakan sangat setuju, 11 orang (73,3%) menyatakan setuju, dan 3 orang (20%) menyatakan cukup setuju, dengan mean 3,87 sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang pengguna puas karena informasi yang dihasilkan memiliki tingkat ketelitian yang tinggi adalah setuju.

Distribusi jawaban responden untuk item  $Y_5$  adalah 1 orang (6,7%) menyatakan sangat setuju, , 8 orang (53,3%) menyatakan setuju, dan 6 orang (40%) menyatakan cukup setuju, dengan mean 3,67 sehingga dapat

disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang pengguna puas karena format tampilan AP2T mampu memberi informasi yang jelas adalah setuju.

Distribusi jawaban responden untuk item  $Y_6$  adalah 9 orang (60%) menyatakan setuju dan 6 orang (40%) menyatakan cukup setuju, dengan mean 3,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang pengguna puas karena format tampilan AP2T menarik adalah setuju. Distribusi jawaban responden untuk item  $Y_7$  adalah 2 orang (13,3%) menyatakan sangat setuju, 8 orang (53,3%) menyatakan setuju, dan 5 orang (33,3%) menyatakan cukup setuju, dengan mean 3,8 sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang pengguna puas karena ketepatan waktu dalam penyajian informasi adalah setuju.

Distribusi jawaban responden untuk item  $Y_8$  adalah 2 orang (13,3%) menyatakan sangat setuju, 6 orang (40%) menyatakan setuju, dan 7 orang (46,7%) menyatakan cukup setuju, dengan mean 3,67 sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang pengguna puas karena informasi yang dihasilkan selalu *up to date* adalah setuju. Distribusi jawaban responden untuk item  $Y_9$  adalah 2 orang (13,3%) menyatakan sangat setuju, 10 orang (66,7%) menyatakan setuju, dan 3 orang (20%) menyatakan cukup setuju, dengan mean 3,93 sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang pengguna puas karena AP2T sangat mudah digunakan adalah setuju.

Distribusi jawaban responden untuk item  $Y_{10}$  adalah 1 orang (6,7%) menyatakan sangat setuju, 8 orang (53,3%) menyatakan setuju, dan 6 orang

(40%) menyatakan cukup setuju, dengan mean 3,67 sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang pengguna puas karena pencarian informasi di AP2T sangat mudah dilakukan adalah setuju. Grand mean yang didapatkan adalah 3,7133 sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden menyatakan setuju terhadap semua pernyataan mengenai kepuasan pengguna AP2T.

### E. Hasil Uji Asumsi Klasik

Pengujian beberapa asumsi perlu dilakukan sebelum dilakukan analisa regresi berganda. Hal ini untuk mendapatkan nilai pemeriksa yang tidak bias dan efisien atau BLUE (*Best Linear Unbias Estimator*) dari satu persamaan regresi berganda dengan metode kuadrat terkecil (*Least Squares*). Adapun pengujian beberapa asumsi tersebut antara lain sebagai berikut:

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk menguji apakah data yang diunakan dalam penelitian ini memiliki distribusi normal. Adapun pengujian normalitas data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pengujian *Kolmogorov-Smirnov Goodness of Fit Test* terhadap model yang diuji. Hasil pengujian untuk membuktikan distribusi normal atau tidak dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 14. Uji Normalitas Distribusi**

Variabel	K-S Z*	2 tailed p.**
Pengaruh Kualitas Sistem ( $X_1$ ) dan Kualitas Informasi ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)	0,692	0,724

Sumber: Data primer diolah, 2013

Pada Tabel 14 didapatkan nilai *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,692 dengan tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,724. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model tersebut normal, sehingga bisa dilakukan regresi dengan model linear berganda untuk memprediksi pengaruh kualitas sistem ( $X_1$ ) dan kualitas informasi ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pengguna sistem ( $Y$ ).

## 2. Uji Multikolinearitas

Guna mengetahui ada tidaknya hubungan sangat kuat dan hubungan linier sempurna serta tidak adanya kaitan antar variabel, maka dilakukan uji multikolinearitas. Uji multikolinearitas dilakukan melalui uji regresi linier menggunakan *software* SPSS, dengan acuan nilai *Tolerance*, *VIF* (*Variance Inflation Factor*) dan koefisien korelasi antar variabel menggunakan kriteria sebagai berikut:

- a. Apabila nilai *Tolerance*  $< 0,1$  maka terjadi multikolinearitas.
- b. Apabila nilai *VIF*  $> 10$  maka terjadi multikolinearitas.

Melalui uji multikolinearitas dengan menggunakan *software* SPSS, didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 15. Uji Mutikolinearitas**

Hubungan	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>	Keterangan
$X_1 - Y$	0,999	1,001	Non Multikolinearitas
$X_2 - Y$	0,999	1,001	Non Multikolinearitas

Sumber: Data primer diolah, 2013

Dari tabel 15 diatas, dapat dilihat bahwa nilai *Tolerance* dan *VIF* baik pada hubungan kualitas sistem ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pengguna ( $Y$ ) maupun

hubungan kualitas informasi (X<sub>2</sub>) terhadap kepuasan pengguna (Y) seluruhnya menandakan tidak adanya multikolinearitas.

### 3. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk menguji model yang digunakan. Linearitas adalah sifat hubungan yang linear antar variabel, artinya setiap perubahan yang terjadi pada satu variabel akan diikuti perubahan dengan besaran yang sejajar pada variabel lainnya. Dengan demikian maka estimasi yang dihasilkan merupakan estimasi yang BLUE (*Best Linear Unbias Estimator*). Hasil uji linearitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 16. Uji Linearitas**

Variabel Terikat	Variabel Bebas	Hasil Pengujian (p value)	Sig.	Keputusan
Kepuasan Pengguna (Y)	Kualitas Sistem (X <sub>1</sub> )	7,116	0,028	Linear
	Kualitas Informasi (X <sub>2</sub> )	7,878	0,026	Linear

Sumber: Data primer diolah, 2013

Dari hasil pada Tabel 16 dapat dilihat bahwa masing-masing variabel bebas memiliki hubungan linier terhadap variabel terikat, dilihat dari nilai signifikansi  $p < 0,05$ . Dengan demikian analisis regresi linier berganda dapat dilakukan.

## F. Analisis Data dan Interpretasi

### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam pengolahan data dengan menggunakan regresi linear, dilakukan beberapa tahapan untuk mencari pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen, melalui pengaruh kualitas sistem (X<sub>1</sub>) dan kualitas

informasi ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pengguna ( $Y$ ). Hasil regresi dapat dilihat pada Tabel 17.

**Tabel 17. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Variabel	(B)	B	t hitung	Sig.	Keterangan
(Constant)	-12,886				
Kualitas Sistem ( $X_1$ )	0,614	0,592	3,414	0,005	Signifikan
Kualitas Informasi ( $X_2$ )	0,931	0,515	2,970	0,012	Signifikan
R	= 0,800				
R Square	= 0,639				
Adjusted R Square	= 0,579				
F Hitung	= 10,640				
Sig. F	= 0,002				
$\alpha$	= 0,050				

Sumber: Data primer diolah, 2013

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 17 maka diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = -12,886 + 0,614X_1 + 0,931X_2$$

Keterangan:

$Y$  = Kepuasan Pelanggan

$X_1$  = Kualitas Sistem

$X_2$  = Kualitas Informasi

Tampak pada persamaan tersebut bahwa kualitas sistem ( $X_1$ ) dan kualitas informasi ( $X_2$ ) sama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ( $Y$ ). Adapun interpretasi dari persamaan tersebut adalah:

- 1) Konstanta = -12,886

Nilai konstanta sebesar -12,886 menunjukkan nilai kepuasan pengguna apabila tidak terdapat variabel kualitas sistem dan kualitas informasi, atau

nilai kedua variabel tersebut nol. Hal ini menunjukkan adanya penurunan kepuasan pengguna dilihat dari nilai konstanta yang negatif.

2)  $b_1 = 0,614$

Nilai koefisien  $b_1$  sebesar 0,614 menunjukkan bahwa pengaruh variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,614 dengan asumsi variabel bebas yang lain konstan. Pengaruh variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dikatakan signifikan karena probabilitas lebih kecil dari  $\alpha$  ( $0,005 < 0,05$ ).

3)  $b_2 = 0,931$

Nilai koefisien  $b_2$  sebesar 0,931 menunjukkan bahwa pengaruh variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,931 dengan asumsi variabel bebas yang lain konstan. Pengaruh variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dikatakan signifikan karena probabilitas lebih kecil daripada  $\alpha$  ( $0,012 < 0,05$ ).

Dari Tabel 17, dapat diketahui nilai  $R$  sebesar 0,800. Hal ini menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara tingkat kepuasan pengguna dengan variabel kualitas sistem ( $X_1$ ) dan kualitas informasi ( $X_2$ ) adalah kuat karena mempunyai nilai lebih besar dari 0,5. Nilai  $R$  square atau koefisien determinasi sebesar 0,639. Nilai *adjusted R square* yaitu 0,579 (selalu lebih kecil dari  $R$  square). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem ( $X_1$ ) dan kualitas informasi ( $X_2$ ) dapat menjelaskan tingkat kepuasan pengguna sistem sebesar 57,9%, sedangkan sisanya ( $100\% - 57,9\% = 42,1\%$ ) dijelaskan oleh variabel lain diluar model dan *error*.

## 2. Hasil Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda yang telah dikemukakan maka pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### a. Pengujian Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama berbunyi “Kualitas sistem dan kualitas informasi AP2T secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna AP2T”.

**Tabel 18. Hasil Uji F dengan Signifikansi = 5%**

Hipotesis Pertama	Nilai
Kualitas sistem ( $X_1$ ) dan kualitas informasi ( $X_2$ ) AP2T secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna AP2T	F = 10,640 Sig. F = 0,002

Sumber: Data primer diolah, 2013

Hasil pengujian hipotesis pertama berdasarkan Tabel 18 menunjukkan bahwa tingkat signifikansi 0,002 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti kualitas sistem dan kualitas informasi AP2T secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna AP2T. dengan demikian hipotesis pertama diterima.

### b. Pengujian Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua berbunyi “Kualitas sistem dan kualitas informasi AP2T secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna AP2T”.



**Tabel 19. Hasil Uji t dengan Signifikansi = 5%**

No.	Hipotesis Kedua	Nilai
1.	Kualitas sistem ( $X_1$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna AP2T (Y)	t = 3,414 Sig. t = 0,005
2.	Kualitas informasi ( $X_2$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna AP2T (Y)	t = 2,970 Sig. t = 0,012

Sumber: Data primer diolah, 2013

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem ( $X_1$ ) dan kualitas informasi ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) karena nilai probabilitasnya lebih kecil daripada  $\alpha$ . Dengan demikian, hipotesis kedua diterima.

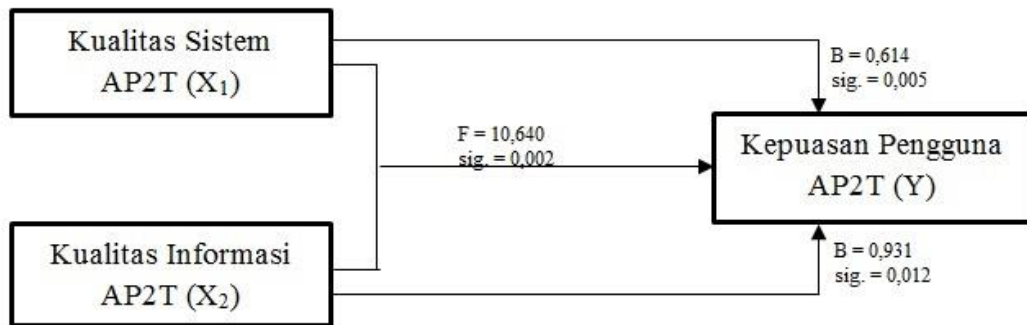
### c. Pengujian Hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga berbunyi "Kualitas informasi AP2T memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna AP2T". Dari Tabel 17 dapat diketahui bahwa variabel yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna adalah variabel kualitas informasi ( $X_2$ ) yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi (B) sebesar 0,931. Dengan demikian hipotesis ketiga diterima.

## G. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil uji statistik maka hipotesis pertama diterima karena variabel kualitas sistem ( $X_1$ ) dan kualitas informasi ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna AP2T. Hipotesis kedua diterima karena variabel kualitas sistem ( $X_1$ ) dan kualitas informasi ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna

AP2T. Hipotesis ketiga diterima karena variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna AP2T adalah variabel kualitas informasi ( $X_2$ ).



**Gambar 7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

**Hipotesis pertama: Kualitas sistem ( $X_1$ ) dan kualitas informasi ( $X_2$ ) AP2T secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna AP2T.**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem ( $X_1$ ) dan kualitas informasi ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem AP2T yang berarti hipotesis pertama diterima. Penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini dilakukan oleh DeLone dan McLean (1992) dan Rivard et al. (1997).

Menurut DeLone dan McLean (1992) kualitas sistem informasi yang baik, kualitas informasi yang akurat dan relevan, serta kepuasan pemakai setelah menggunakan suatu *software* akan semakin meningkatkan kebutuhan pemakai dan intensitas penggunaan terhadap *software* dan kebutuhan pemakai dan intensitas penggunaan yang semakin tinggi terhadap *software* itu berdampak pada semakin tingginya *perceived usefulness* atas *software* yang diimplementasikan. Hal ini akan berdampak pada individu dan perusahaan yang secara tidak langsung berdampak pada perilaku pemakai di dalam organisasi.

**Hipotesis kedua: Kualitas sistem dan kualitas informasi AP2T secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna AP2T.**

Hipotesis kedua diterima karena variabel kualitas sistem ( $X_1$ ) dan kualitas informasi ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna AP2T.

Pengaruh variabel bebas ( $X$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ) secara parsial masing-masing akan dijelaskan sebagai berikut:

- Pengaruh variabel kualitas sistem ( $X_1$ ) terhadap variabel kepuasan pengguna ( $Y$ ).

Berdasarkan hasil analisis regresi didapatkan nilai sebesar 0,614 dengan tingkat signifikansi 0,005 artinya setiap kenaikan variabel kualitas sistem ( $X_1$ ) dengan asumsi variabel bebas yang lain konstan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,614. Pengaruh variabel kualitas sistem ( $X_1$ ) dikatakan signifikan karena nilai probabilitas lebih kecil dari  $\alpha$  ( $0,005 < 0,05$ ).

- Pengaruh variabel kualitas informasi ( $X_2$ ) terhadap variabel kepuasan pengguna ( $Y$ ).

Berdasarkan hasil analisis regresi didapatkan nilai sebesar 0,931 dengan tingkat signifikansi 0,012 artinya setiap kenaikan variabel kualitas informasi ( $X_2$ ) dengan asumsi variabel bebas yang lain konstan, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,931. Pengaruh variabel kualitas informasi ( $X_2$ ) dikatakan signifikan karena nilai probabilitas lebih kecil dari  $\alpha$  ( $0,012 < 0,05$ ).

Adanya pengaruh signifikan dari variabel kualitas sistem (X1) dan kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna AP2T secara parsial sesuai dengan hasil penelitian oleh Sheddon (1997) yang didukung oleh Li (1997) dan Rai dkk. (2002) dalam Istianingsih dan Wijayanto (2008). Penelitian tersebut menyatakan jika pengguna yakin dengan kualitas sistem yang digunakan, maka mereka akan semakin sering menggunakan sistem tersebut, karena hasil olahan informasinya yang memuaskan. Jika informasi yang dihasilkan sistem informasi semakin akurat, tepat waktu, dan memiliki reliabilitas yang baik, maka akan semakin meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pemakai.

Kualitas sistem yang baik didukung oleh kondisi teknologi informasi yang baik pula. Dalam hal ini, agar menghasilkan kualitas sistem AP2T yang baik, harus didukung oleh kondisi perangkat komputer yang baik pula. Karena penggunaan AP2T secara terus menerus untuk input dan output data dan informasi, dibutuhkan suatu alat yang dapat membantu berlangsungnya kegiatan ini tanpa gangguan. Kondisi alam maupun perbaikan yang dapat menyebabkan padamnya arus listrik merupakan salah satu gangguan yang dapat terjadi. Untuk mengatasi gangguan tersebut, perangkat komputer harus dilengkapi *battery backup* dan *data backup*. Di PT. PLN (Persero) Area Malang telah menggunakan UPS sebagai *battery backup* untuk perangkat komputer dan juga ada seperangkat server yang berfungsi sebagai bank data (lihat Lampiran 10 Halaman 118). Sayangnya untuk UPS, tidak semua perangkat komputer dilengkapi dengan alat ini (lihat Lampiran 10 Halaman 117). Di Bagian Pelayanan Pelanggan tidak

menggunakan UPS karena rusak, sedangkan di Bagian Transaksi Energi hanya bagian AMR dan Proses *Billing* saja yang menggunakan UPS.

**Hipotesis ketiga : Kualitas informasi AP2T memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna AP2T.**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi ( $X_2$ ) memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna AP2T. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi kualitas informasi ( $X_2$ ) yang lebih besar daripada kualitas sistem ( $X_1$ ) yaitu sebesar 0,931. Penelitian ini memberikan hasil bahwa semakin tinggi atau semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem, dalam hal ini AP2T, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna sistem. Hasil ini menunjukkan perbedaan dengan hasil penelitian terdahulu oleh Negash *et al.* (2002) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna.