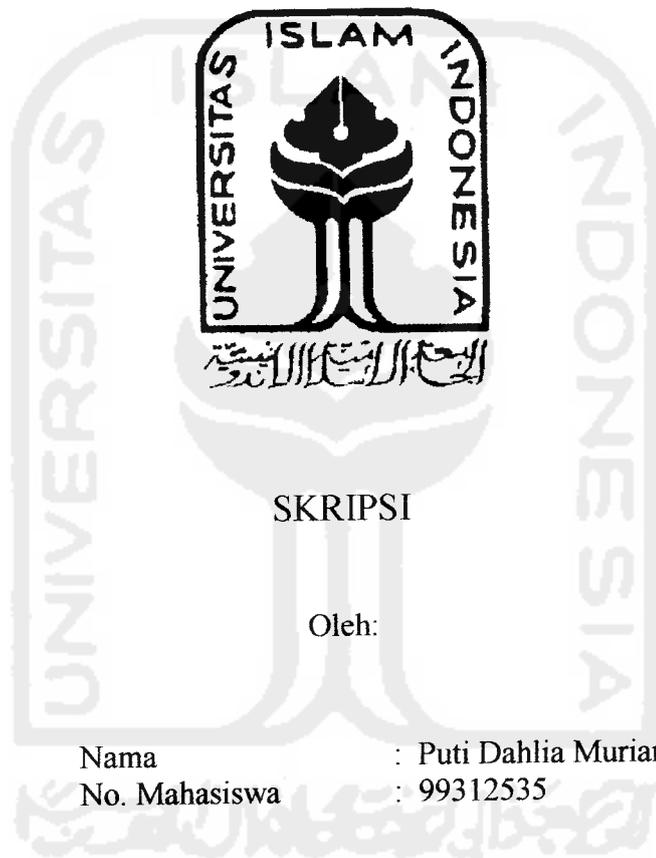


**ITEM-ITEM KETIDAKPUASAN
DALAM LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI
KEPADA PEMAKAI AKHIR**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
JOGJAKARTA
2006**

ITEM-ITEM KETIDAKPUASAN DALAM LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI KEPADA PEMAKAI AKHIR

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk
Mencapai derajat Sarjana Strata-1 jurusan Akuntansi
Pada Fakultas Ekonomi UII

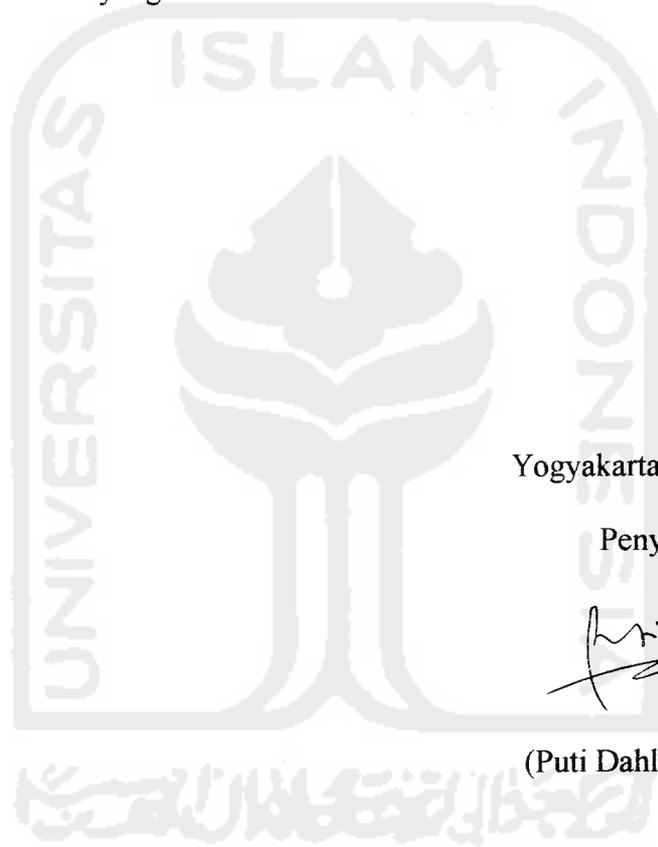
Oleh:

Nama : Puti Dahlia Muriana
No. Mahasiswa : 99312535

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
JOGJAKARTA
2006**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“ Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sangsi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”



Yogyakarta, 8 Juli 2006

Penyusun,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Puti Dahlia Muriana', written over the logo area.

(Puti Dahlia Muriana)

ITEM-ITEM KETIDAKPUASAN DALAM LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI KEPADA PEMAKAI AKHIR

Hasil Penelitian

diajukan oleh:

Nama : Puti Dahlia Muriana
Nomor Mahasiswa : 99312535
Jurusan : Akuntansi

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
Pada tanggal 17/5/2006
Dosen Pembimbing,



(Drs. Dekar Urumsah, SSi, MCom)

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**Item-Item Ketidakpuasan Dalam layanan Teknologi Informasi
Kepada Pemakai Akhir**

Disusun Oleh: PUTI DAHLIA MURIANA
Nomor mahasiswa: 99312535

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal : 15 Juni 2006

Pembimbing Skripsi/Penguji : Drs. Dekar Urumsah, S.Si, M.Com

Penguji : Dr. Hadri Kusuma, MBA



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. Asma'ul Ishak, M.Bus, Ph.D

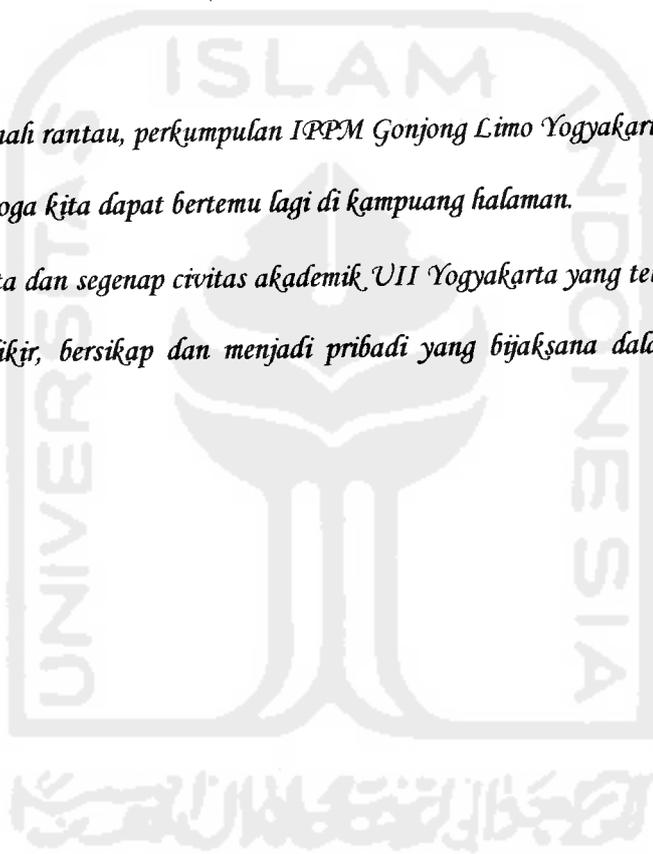


PERSEMBAHAN

Dengan nama Allah karya ini kan ku persembahkan kepada:

- ❖ Tynk*** Wildani Fauzan, SIp. suamiku tercinta. "MaTatih" untuk kerja keras selama ini dalam mendorong Poe yang terus putus asa untuk terus berjuang menyelesaikan tugas akhir ini, membantu dalam penyebaran kuisionernya, keliling kampus, kena panas, kena hujan, ga pernah lelah. Tanpa Tynk, Poe mungkin tidak akan pernah jadi sarjana. Dan untuk kesabaran, dan cinta kasih yang tidak pernah berhenti, sehingga Poe selalu merasa nyaman menjalani hidup. (Jan bongi-bongi jo ndak yank...)
- ❖ Pamanda Himyar Rachman Dt. P. Basa nan Mudo dan Almarhumah Mamanda Irna Leify Irdja. "Terima Kasih" atas cinta, perlindungan, pengorbanan dan kasih sayang yang tak pernah berhenti dan tak akan pernah tergantikan oleh apapun. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan cinta dan tempat yang terbaik bagi Orang tuaku ini. Amin. (Ma, Pa, Mo on Ti, ndak bisa manyalosein kuliah lobieh copek, sasuei jo kondak Ma, Pa.)
- ❖ Ibouk Rakamuriana Irdja, Nenek ku yang selalu bersabar menunggu. Sabo di Bouk, suda ko pulang wak lei, di ksumah ajo wak lei.
- ❖ Kel. Uni Sari Posma Rja, SE, Ak dan Uda Rasminur Indra, SE, Ak, serta keponakanku Fikri & Mufid. Kel. Uda Adrian Bestari, SE dan Uni Sri, juga keponakanku Falah, dan tak lupa Uda Febri Quarsyah, STi.
- ❖ Pamanda Adjri Mahmudy Irdja sekeuarga, Pamanda Iramady Irdja sekeuarga, dan Pamanda Irawady Irdja Dt. Samulie Nan Kayo sekeuarga. Semua sepupu Uda Rhiyo, Bunga, Pingkan, Reno, Gindo, Suto dan Indah.
- ❖ Ayahanda Mertua Abdul Mu'as Dt. P. Bosa dan Ibunda Mertua Marinas tercinta, "Terima Kasih" atas do'a dan cinta kasih untuk kami berdua.

- ❖ *Kakanda Dami dan Kakanda Imhar, serta kemenakan tercinta Fadhillah dan Puput, juga Adinda Iwank yang sangat kami sayang.*
- ❖ *Semua rekan-rekan seperjuangan di Komunitas Teater Koin FE VII (kangen nich pengen mentas lagi...), di Kopma FE VII (terutama pengurus angkatan 2001-2002, bergadang jangan bergadang guys...), anggota magang LPM Ekonomika 1999-2000 (sukses ya...)*
- ❖ *Semua teman-teman di kelas F'99, ayo buktikan kalo kita bisa...*
- ❖ *Special bangeet, buat Rika (Selalulah jadi yang terbaik, girl...!), Wahyu-Mas Sigit (Mana nich undangannya...??), Mb Evi-Mas Seno (Selamat menempuh hidup baru ya...), dan Mb Rini (Ayo, nyusul...!)*
- ❖ *Sanak saudara di tanah rantau, perkumpulan IPPM Gonjong Limo Yogyakarta, Selamat berakhir masa lajang dan semoga kita dapat bertemu lagi di kampung halaman.*
- ❖ *Almamaterku tercinta dan segenap civitas akademik VII Yogyakarta yang telah menjembatanku untuk menjadi berfikir, bersikap dan menjadi pribadi yang bijaksana dalam menggapai cita-citaku.*



MOTTO

*Sesungguhnya Allah SWT tidak akan merubah nasib seseorang sebelum seseorang itu sendiri berusaha untuk merubah nasibnya
(Q.S Ar Ra'du : 11)*

*Ketika mata tidak dapat melihat, telinga tidak dapat mendengar dan api telah membakar hatimu,
maka berwudhuklah karena itu akan menyelamatkanmu.
(Hadist)*

*Bekerjalalah untuk kepentingan duniamu seolah-olah kamu akan hidup selamanya. Dan bekerjalalah
untuk kepentingan akhiratmu seolah-olah kamu akan mati esok hari
(Nabi Muhammad SAW)*

*Ilmu tanpa Agama adalah buta, dan agama tanpa ilmu adalah lumpuh.
(Albert Einstein)*

*"ya Allah, lanjutkanlah hidupku selama hidupku baik untukku,
dan wafatkanlah aku apabila wafatku baik untukku.
(hadits)*

*Orang bijaksana akan menjadi majikan dari pikirannya
dan orang bodoh akan menjadi budaknya
(Publilius Syrus)*

*Kalau pak u kacang balimbang
Buah simantung lenggang-lenggangkan
Anak dipangku kamanakan dibimbang
Urang kampuang dipatenggangkan
(pituah)*

Hidup dalam Kata

Hidup dalam Rasa

Biarkan aku menyatu dalam Alam-Mu, dengan Nafas insaniku.

KATA PENGANTAR



Segala Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dengan karunianya kepada kita semua, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ini, salawat beriring salam kita do'a kan kepada junjungan umat yakni Muhammad Rasulullah SAW.

Adapun judul karya ini adalah: **“Item-Item Ketidakpuasan Dalam Layanan Teknologi Informasi Kepada Pemakai Akhir”** yaitu: suatu penelitian empiris di suatu universitas swasta di Yogyakarta. Karya dibuat dalam rangka menyelesaikan studi untuk memperoleh kesarjanaan Strata-satu (S1) pada program studi Akuntansi di Universitas Islam Indonesia di Yogyakarta. Penelitian ini berguna dalam merealisasikan ilmu-ilmu dan materi-materi yang telah penulis terima dari bangku perkuliahan dengan harapan dapat bermanfaat bagi kita semua.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan karya ini tidak akan mungkin dapat terselesaikan dengan baik tanpa ada bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang terkait, untuk itu perkenankanlah penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan menghaturkan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

- ❖ Bapak Drs. H. Suwarsono Muhammad, MA selaku Dekan FE UII Yogyakarta yang memberi izin penelitian dan fasilitas lainnya yang berhubungan dengan penyusunan skripsi ini.
- ❖ Ibu Dra. Erna Hidayah, Ak., Msi selaku Kajur Akuntansi FE UII Yogyakarta.

- ❖ Bapak Drs. Dekar Urumsah, Ssi, MCom selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan serta arahan.
- ❖ Bapak Drs. Hadri Kusuma, MBA selaku Ketua Dosen Penguji dalam Skripsi ini.
- ❖ Bapak dan Ibu Dosen FE UII Yogyakarta yang telah membantu memberikan segala bekal ilmu pengetahuan serta pengalaman selama di bangku kuliah. (terima kasih atas sumbangan pengetahuannya selama ini).
- ❖ Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan baik moral ataupun materil dalam penyusunan skripsi ini.

Kiranya Allah SWT akan membalas segala amal baik yang telah diberikan bantuan dan dorongan kepada penulis. Penulis menyadari sekali dalam penyusunan karya ini jauh dari sempurna dan memuaskan, namun penulis telah semaksimal mungkin menyajikan yang terbaik, untuk itu penulis mohon maaf atas kekurangannya dan sangat mengharapkan berbagai kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan karya ini.

Akhir kata penulis berharap karya ini mampu memberikan sumbangsih bagi perkembangan studi penelitian dan penulis juga berharap hasil karya ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 20 Juni 2006

Penulis



Puti Dahlia Muriana

DAFTAR ISI

	Hal
Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	ii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iii
Halaman Berita Acara Ujian.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. 1. Latar Belakang.....	1
1. 2. Perumusan Masalah.....	6
1. 3. Batasan Masalah.....	6
1. 4. Tujuan Penelitian.....	7
1. 5. Manfaat Penelitian.....	7
1. 6. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2. 1. Kualitas Layanan.....	10

2. 2. Sistem Informasi	16
2. 3. Instrumen Penentu Kepuasan Pemakai Akhir.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3. 1. Prosedur Penelitian.....	27
3. 2. Metode Penelitian.....	29
3. 3. Populasi dan Sampel Penelitian	30
3. 4. Jenis dan Sumber Data	32
3. 5. Prosedur Pengumpulan Data.....	33
3. 6. Metode Analisis Data.....	33
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	35
4. 1. Data Deskriptif.....	35
4. 2. Analisis Data	39
4. 2. 1. Informasi Kepuasan Pemakai Akhir	39
4. 2. 2. Kepentingan, Hasil dan Kualitas Layanan.....	40
4. 2. 3. Instrumen Pendukung dan Kepuasan Pemakai Akhir.....	44
4. 3. Pembahasan Hasil Analisis	54
BAB V PENUTUP.....	56
5. 1. Kesimpulan	56
5. 2. Keterbatasan dan Saran Penelitian Berikutnya	58
5. 3. Implikasi Penelitian.....	60
REFERENSI	62
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
2.1. Item Pendukung yang Berhubungan dengan Kepuasan Pemakai pada Penelitian Sebelumnya	23
2.2. Item-Item yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai	25
3.1. Macam-Macam Responden.....	32
4.1. Identitas Pemakai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
4.2. Identitas Pemakai Berdasarkan Kelompok Usia	36
4.3. Identitas Pemakai Berdasarkan Pendidikan Terakhir	36
4.4. Pengujian Silang antara Jabatan dan Jenis Kelamin	37
4.5. Pengujian Silang antara Jabatan dan Kelompok Usia.....	38
4.6. Pengujian Silang antara Jabatan dan Pendidikan.....	38
4.7. Informasi Kepuasan Pemakai - Analisis Faktor Berdasarkan Perputaran Komponen.....	40
4.8. Tingkatan Item Pendukung	42
4.9. Asosiasi antara Item Pendukung SERVQUAL Gap dan Keseluruhan Kepuasan Universitas/Fakultas Berdasarkan Gap Signifikan.....	45
4.10. Asosiasi antara Item Pendukung SERVQUAL Gap dan Keseluruhan Kepuasan Staff Non-SI Berdasarkan Gap Signifikan	47
4.11. Asosiasi antara Item Pendukung SERVQUAL Gap dan Keseluruhan Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Gap Signifikan.....	48

4.12. Asosiasi antara Item Pendukung SERVQUAL Gap dan Keseluruhan Kepuasan Staff SI Berdasarkan Gap Signifikan	51
4.13. Asosiasi antara Item Pendukung SERVQUAL Gap dan Keseluruhan Kepuasan Universitas/Fakultas, Staff Non-SI, Mahasiswa, dan Staff SI Berdasarkan Gap Signifikan	53
4.14. Ringkasan Hasil Penelitian	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
2. 1. Model Sukses SI.....	19
2. 2. Pembaharuan Model Sukses SI.....	19
3. 1. Prosedur Penelitian.....	28
3. 2. Suatu Rangkaian Pendekatan Riset.....	29



ABSTRAK

Organisasi-organisasi saat ini sedang berinvestasi dalam teknologi informasi. Akibatnya dapat meningkatkan jumlah tugas bagi pemakai akhir. Manfaat yang diambil dari investasi yang terus meningkat ini tergantung pada efektifitas bantuan dari layanan penggunaan teknologi informasi dan kepuasan para pemakai teknologi informasi tersebut. Penelitian ini menyelidiki instrumen pendukung pemakai akhir yang berhubungan dengan kepuasan pemakai. Survei pada 263 pemakai akhir meneliti 21 instrumen pendukung pemakai akhir yang potensial, seperti kemudahan akses pada fasilitas komputer dan keamanan dan privasi data yang berkaitan dengan kepentingan pemakai akhir dan pekerjaan staff-staff IS dapat saling mendukung. Kualitas layanan, dimana terdapat gap antara kepentingan dan hasil untuk setiap Instrumen pendukung yang sudah dihitung. Hubungan antara gap kualitas layanan dan kepuasan pemakai ini diuji ke kelompok pemakai yang berbeda. Beberapa gap kualitas layanan pada instrumen pendukung berikut yang berhubungan dengan rendahnya kepuasan pemakai terdapat pada sedikitnya 1 dari 3 kelompok pemakai: partisipasi dalam perencanaan kebutuhan sistem, tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan, efektifitas biaya secara keseluruhan terhadap biaya sistem informasi, dan tingkat pengendalian personal pemakai. Hasil ini dibandingkan dengan instrumen pendukung yang diketahui penting seperti penelitian empiris sebelumnya.



BAB I

PENDAHULUAN

1. 1. Latar Belakang

Organisasi-organisasi sedang menginvestasikan sejumlah besar dana dalam Teknologi Informasi (TI) untuk menghasilkan produk baru, produksi dan distribusi barang sehingga lebih *cost-effective*, dan juga untuk meningkatkan produktivitas karyawan (Brynjolfsson, 1996; Brynjolfsson dan Yang, 1997 dalam Shaw et al., 2002). Bagaimanapun, organisasi sering mengalami ketidak tercapainya keuntungan yang mereka harapkan dari investasi TI mereka (Brynjolfsson et al., 1997; Schrage, 1997 dalam Shaw et al., 2002). Karyawan sering mengalami kesulitan untuk menyesuaikan diri dari cepatnya arus teknologi baru yang diadopsi organisasi. Sepanjang implementasi dari adopsi teknologi baru tersebut, organisasi harus dapat menyelaraskan beberapa teknik pelatihan untuk meningkatkan interaksi antara karyawan dan teknologi yang baru. Bagaimanapun, ketika sistem yang baru sudah masuk proses bisnis internal atau telah digulirkan kepada para pemakai akhir, maka pekerja harus bersandar pada dukungan sistem TI untuk memecahkan masalah yang temporer, dalam membantu mengintegrasikan teknologi ke prosedur dan metode kerja, dan untuk mengoreksi kekurangan dalam kebijakan atau infrastruktur yang bertentangan dengan tujuan. Pemakai akhir juga sering menghadapi banyak permasalahan ketika mereka menggunakan komputer dalam memecahkan

permasalahan bisnis (Bowman et al., 1993). Manfaat yang diambil dari investasi yang terus meningkat ini tergantung pada efektifitas dari dukungan penggunaan TI dan kepuasan para pemakai TI tersebut.

Dukungan personil diharapkan secara normal menyediakan bantuan pada pemakai akhir dalam berbagai bentuk dan paket yang berbeda, untuk mengarahkan dukungan tersebut ke berbagai area pekerjaan, dan menyediakan dukungan untuk biaya dan waktu yang lebih efektif. Apalagi, layanan ini digunakan untuk populasi berbagai macam jenis pemakai akhir yang menghadirkan berbagai level teknis, bisnis, dan keahlian dalam organisasi. Kualitas dan keefektifan biaya organisasi mengarahkan TI untuk mendukung pemakai akhir sehingga diharapkan dapat mempengaruhi produktivitas pekerja.

Peran dari departemen Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah untuk mendesain, membangun, menginstal sistem baru, dan memelihara serta mengelola TI dalam rangka mendukung tercapainya tujuan organisasi. Unit ini juga dapat menambahkan nilai ke sistem dengan penambahan kualitas layanan seperti halnya software yang berkualitas. Bagaimanapun, pengembangan sistem baru dapat menyusutkan beberapa aktivitas kerja pada departemen MIS. Staff pendukung TI sekarang menyediakan suatu cakupan yang luas atas layanan terhadap pemakai, mencakup instalasi hardware dan software, keputusan dari masalah, koneksi jaringan, pelatihan dan *help desks* yang tradisional (Pitt et al., 1995). Pada umumnya unit SIM di organisasi dikepalai oleh CIO (*Chief Information Officer*). Adapun salah satu tugas CIO adalah harus

mengeluarkan perhatian dengan hati-hati dalam menyediakan dukungan untuk melayani para pemakai dalam membagi seluruh kontribusi mereka terhadap produktifitas organisatoris (Watson et al., 1998).

Dalam beberapa penelitian terdahulu telah terlihat bahwa dukungan terhadap pemakai akhir mempunyai peran yang penting dalam kepuasan pemakai akhir (Buyukkurt dan Vass, 1993; Lederer dan Spencer, 1988; Ranier dan Carr, 1992; Bowman et al., 1993; Brancheau dan Wetherbe, 1988; Trauth dan Cole, 1992 dalam Shaw et al., 2002). Berbagai macam latar belakang mengakibatkan kebutuhan dan dukungan yang berlainan atas kebutuhan pemakai. Masalahnya adalah instrumen pendukung mana yang berhubungan dengan kepuasan pemakai akhir. Meninjau ulang banyak penelitian yang mengungkapkan bahwa lebih dari 30 instrumen pendukung pemakai akhir setelah diuji atas hubungannya dengan kepuasan pemakai akhir. Pada semua penelitian tersebut tidak terdapat instrumen pendukung yang berhubungan dengan kepuasan. Instrumen pendukung pemakai akhir tertentu yang berhubungan langsung dengan kepuasan pemakai mungkin tergantung pada kedua-duanya yaitu kepentingan (*Importance*) dan hasil (*Performance*) (sehingga terdapat "gap" diantara kedua item tersebut pada organisasi-organisasi yang berbeda). Karena itu sangat mungkin akumulasi dari penelitian akan menunjukkan kecenderungan umum untuk beberapa item terutama yang mempengaruhi kepuasan pemakai, tetapi masing-masing organisasi perlu melaksanakan penelitian sendiri untuk meyakinkan identifikasi instrumen pendukung mana yang penting untuk lingkungannya sendiri.

Ketika suatu organisasi telah menentukan instrumen pendukungnya, hal itu mungkin dapat mengungkapkan inti secara keseluruhan. Analisis gap atas kualitas layanan telah digunakan di masa lalu untuk menilai level sekarang (*current levels*) pada kualitas layanan Sistem Informasi (SI) dan juga sebagai alat diagnostik untuk menyoroti area dukungan spesifik yang memerlukan peningkatan (Pitt et al., 1995). Tentunya penting untuk menentukan instrumen pendukung mana yang kritis terhadap kepuasan pemakai, dan juga untuk mengidentifikasi area dukungan spesifik yang memerlukan peningkatan. Walaupun suatu item memiliki hubungan yang tinggi dengan kepuasan, hal itu tidaklah perlu menjadikannya suatu target utama yang harus ditingkatkan, departemen SI tentu telah menyediakan cukup dukungan dalam layanan tersebut.

Mirani dan King (1994a), yang menggunakan penelitian Rockart dan Flannery dalam klasifikasi pemakai akhir untuk membedakan berbagai jenis dan pengalaman tingkat pemakai akhir, banyak riset telah memperlakukan para pemakai sebagai kelompok homogen tunggal (Mirani dan King, 1994a). Panko (1988) dalam Bowman et al. (1993) mendiskusikan sedikitnya tiga tingkatan para pemakai: (1) para pemakai yang baru; (2) pemakai yang berkuasa; dan (3) para pemakai diantaranya. Tingkat yang lebih tinggi atas pengetahuan dan pengalaman tentang komputer meningkatkan kemungkinan kesuksesan pemakai akhir sistem/TI (Bowman et al., 1993). Termasuk pada organisasi besar yang memiliki rangkaian pemakai dengan isu-isu berbeda, tentu akan menimbulkan tingkat variasi yang menonjol.

Empat kasus penelitian yang dilakukan oleh Trauth et al. (1992), yaitu pada dua perusahaan dan dua universitas, menggambarkan tentang format pendukung organisatoris yang dapat meningkat atau melebihi batasan dari hubungan antara paket software dan pemakai akhir. Suatu kerangka tentang pernyataan tentang penghubung organisasi akan terlihat dengan menghadirkan integrasi antara tiga dukungan pemakai yang ada: 1. Interaksi Komputer dengan Manusia, 2. Sistem Informasi Manajemen, dan 3. Pemakai Akhir Sistem (Trauth et al., 1992). Agar pemakai akhir sistem lebih dapat meresap ke dalam organisasi, suatu kebutuhan muncul untuk mengukur dan memahami faktor yang membuat pemakai akhir sistem tersebut sukses (Shayo et al., 1999 dalam Shaw et al., 2002). pemakai akhir sistem juga telah memberikan suatu naluri pengendali atas lingkungan kerja mereka dengan memungkinkan mereka untuk menetapkan prioritas dan mencukupi kebutuhan informasinya. Walaupun pemakai akhir sistem adalah suatu konsep yang matang, dan telah menjadi suatu peristiwa organisasi yang penting pada lebih dari dua dekade, terlihat secara jelas bahwa pemakai akhir menjadi tidak mandiri dari waktu ke waktu, tetapi sebagai gantinya mereka memerlukan sumber dan dukungan tambahan (Guimaraes et al., 1999).

Berdasarkan uraian diatas maka, sangatlah penting untuk menemukan item-item dukungan yang menimbulkan ketidakpuasan bagi pemakai akhir dalam suatu organisasi, sehingga suatu departemen sistem informasi manajemen dapat menjembatani masalah kepentingan dan hasil dari organisasi dan pemakai akhir tersebut. Untuk itu penulis mencoba melakukan penelitian pada suatu organisasi jasa

dengan mengambil judul “**Item-Item Ketidakpuasan Dalam Layanan Teknologi Informasi Kepada Pemakai Akhir**”

1. 2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas penelitian ini mencoba untuk menjawab dua pertanyaan berikut:

1. Instrumen pendukung pemakai akhir mana yang membuat *gap* antara kepentingan dan hasil yang berhubungan dengan kepuasan pemakai?
2. Adakah perbedaan dalam instrumen pendukung yang berhubungan dengan kepuasan pemakai pada golongan pemakai yang berbeda dan diperbandingkan dengan populasi secara keseluruhan?

1. 3. Batasan Masalah

Pada penelitian ini, peneliti akan membatasi pengujian dengan mengambil 21 instrumen pendukung dari lebih 30 instrumen pendukung pemakai akhir yang pernah diuji pada penelitian sebelumnya, dan akan diuji pada berbagai golongan pemakai yang berbeda. Pemberian batasan dalam penelitian ini disebabkan adanya keterbatasan penulis dalam melaksanakan penelitian dan 21 instrumen pendukung tersebut telah disesuaikan dengan kondisi organisasi yang akan diteliti

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Instrumen pendukung pemakai akhir yang membuat *gap* antara kepentingan dan hasil yang berhubungan dengan kepuasan pemakai .
2. Terdapat perbedaan atau tidak dalam instrumen pendukung yang berhubungan dengan kepuasan pemakai pada golongan pemakai yang berbeda .

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat pihak-pihak yang berkepentingan seperti:

1. Bagi organisasi yang diteliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan tambahan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan untuk masa yang akan datang.

2. Bagi pihak lain

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sumber acuan bagi pihak yang tertarik untuk meneliti tentang TI, instrumen pendukung, sistem informasi manajemen dan kepuasan pemakai.

3. Bagi penulis

Penelitian ini tidak hanya bermanfaat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan gelar sarjana, yang terpenting bagi penulis adalah penulis dapat mengimplikasikan apa yang telah diperoleh dari perguruan tinggi.

1. 6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini dibagi dalam 5 bab. Adapun rincian dari bab-bab tersebut sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II. LANDASAN TEORI

Bab ini terdiri dari uraian-uraian tentang teori yang menjelaskan permasalahan yang diteliti secara ringkas, yang terdiri dari teori mengenai konsep-konsep dasar sebagai landasan dalam penelitian dan tinjauan penelitian terdahulu.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Merupakan uraian metodologi penelitian yang berisi tentang prosedur penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, prosedur pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan dibahas mengenai hasil penelitian berdasarkan data-data yang didapat dan dikumpulkan serta tentang pembahasan dari hasil penelitian, pengujian dan menganalisa data yang telah ditentukan.

BAB V. PENUTUP

Bab ini memaparkan tentang hasil penelitian yang termuat dalam suatu kesimpulan dan adanya saran-saran terhadap hasil penelitian sebagai masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan pada masa yang akan datang.



BAB II

LANDASAN TEORI

2. 1. Kualitas Layanan

Jasa/layanan adalah suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas secara normal (kurang lebih bersifat maya, tetapi tidak harus) berlangsungnya interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa/layanan dan/atau sistem penyedia jasa/layanan, tersedia sebagai solusi terhadap permasalahan pelanggan (Chang, Chen & Hsu, 2002).

Kualitas adalah keunggulan yang berarti investasi dalam karya terbaik dan keahlian yang tepat untuk menghasilkan yang terbaik dan barangkali hasil yang paling mengagumkan. Kualitas adalah nilai yang berhubungan dengan harga. Dan kualitas adalah apapun yang dikatakan oleh pelanggan, dari produk atau jasa/layanan tertentu yang ingin diterima pelanggan (Buzzell & Gale, 1987: 111, dalam Reeves & Bednar, 1997). Pelanggan dapat mengartikulasikan seberapa baik suatu produk dan/atau jasa/layanan sesuai dengan harapan mereka, suatu pertimbangan yang tidak bisa mereka buat tentang seberapa baik layanan dan/atau produk menyesuaikan diri ke arah spesifikasi (Reeves dan Bednar, 1997). Dan pelanggan membentuk persepsi kualitas layanan menurut hasil layanan yang mereka alami dan berdasarkan pada pengalaman masa lalu dari hasil layanan tersebut (Chang, Chen, dan Hsu, 2002).

Kualitas layanan adalah suatu ukuran seberapa baik kualitas pelayanan diberikan dengan kecocokkan harapan pelanggan (Lewis dan Aum, 1983 dalam Shaw et al., 2002). Kualitas layanan dapat diukur oleh suatu perbandingan harapan pemakai (atau kebutuhan) dengan hasil yang diterima (atau kemampuan) dari departemen atau unit yang menyediakan layanan itu. Perbedaan antara dua pengukuran ini menimbulkan gap kualitas layanan (Parasuraman et al., 1985). Berdasarkan pada definisi tersebut, Parasuraman et al. (1985) mengembangkan "Model Gap" yang terdapat pada kualitas layanan. Model ini mempunyai lima macam gap: (a) gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen tentang harapan tersebut yang berdampak pada evaluasi konsumen atas kualitas layanan, (b) gap antara persepsi manajemen atas harapan konsumen dan spesifikasi kualitas layanan yang disediakan mempengaruhi pandangan konsumen terhadap kualitas layanan, (c) gap antara spesifikasi kualitas layanan dan pengiriman langsung layanan yang mempengaruhi kualitas layanan dari sudut konsumen, (d) gap antara pengiriman layanan yang sebenarnya terjadi dan komunikasi eksternal tentang layanan mempengaruhi kualitas layanan dari sudut konsumen, dan (e) kualitas yang dirasa konsumen atas suatu layanan adalah suatu fungsi yang serius dan merupakan arah dari gap antara tingkat yang diharapkan pelanggan atas layanan dan hasil layanan yang diterima.

Dalam hal ini perbedaan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima pada departemen SI suatu organisasi dilukiskan sebagai gap/ketidakcocokkan antara apa yang pemakai harapkan dan apa yang mereka pikirkan akan mereka dapatkan.

Jika Sistem Informasi (SI) menunjuk perbedaan tersebut, diperlukan beberapa cara dalam menaksir harapan dan persepsi pemakai, dan mengukur gap tersebut. Mereka juga melaporkan bahwa hasil atas penilaian kualitas layanan sangat bermanfaat, tidak hanya dalam menilai tingkat kualitas layanan sekarang, tetapi juga sebagai alat diagnostik untuk menentukan tindakan hingga terjadi peningkatan kualitas layanan (Pitt et al., 1995).

Pengukuran kualitas layanan telah digunakan dalam riset SI sebagai ukuran kesuksesan SI. Berdasarkan fakta bahwa suatu komponen utama yang menyangkut produk sebagai hasil dari departemen SI, mempunyai suatu dimensi layanan, peneliti-peneliti SI sudah memulai mencari jalan untuk menilai kualitas menyangkut layanan tersebut. Metoda analisis gap telah digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari departemen SI pada dua tingkatan yang berbeda: tingkat pengembangan dan tingkat pusat implementasi (Kim, 1990 dalam Shaw et al., 2002). Suatu artikel tentang evaluasi dan penilaian dari efektivitas departemen SI dalam organisasi dinyatakan oleh Pitt et al. (1995), yaitu:

- a. Intinya bahwa, walaupun layanan adalah suatu bagian penting dari peran departemen SI, kebanyakan ukuran penilaian SI mempunyai suatu orientasi produk.
- b. Mengemukakan suatu perluasan menyangkut penggolongan ukuran sukses SI (Delone dan McLean, 1992) yang meliputi layanan kualitas.

- c. Mengemukakan penggunaan instrumen SERVQUAL dari pemasaran (Parasuraman et al. 1985, 1988, 1991) untuk menerapkan gagasan kualitas layanan SI dan memodifikasi instrumen untuk mengakomodasi penggunaannya dalam konteks SI.
- d. Adaptasi dan menambah teori mengenai faktor penentu harapan kualitas layanan pada konteks SI dan menawarkan gagasan untuk riset dimasa depan.

SERVQUAL adalah suatu alat yang bermanfaat untuk menaksir kualitas layanan dan menentukan tindakan untuk peningkatan kualitas layanan tersebut (Pitt et al., 1995). SERVQUAL adalah suatu instrumen untuk menaksir mutu dari layanan yang disediakan oleh suatu penyedia informasi layanan. Dasar SERVQUAL adalah lima dimensi yang digunakan oleh pelanggan ketika mengevaluasi kualitas layanan, dengan mengabaikan jenis layanannya. Terdapat 22 versi instrumen SERVQUAL yang dikembangkan untuk menguji kegunaan instrumen dalam lingkungan Sistem Informasi Manajemen (SIM) (Pitt et al., 1995) dari 45 instrumen SERVQUAL yang diciptakan untuk menilai persepsi dan harapan pelanggan menyangkut mutu layanan dalam penjualan eceran dan pelayanan organisasi (Parasuraman et al., 1993 dalam Shaw, 2002). Dua puluh dua (22) pertanyaan untuk mengukur harapan, adalah *benchmark* yang terkait dengan hasil dari kesempurnaan penyedia layanan (Watson et al., 1998).

Parasuraman et al., 1985 mengungkapkan 10 urutan dimensi yang digunakan oleh konsumen dalam menaksir kualitas layanan: (a) Terukur (*Tangibles*), (b) Keandalan

(*Reliability*), (c) Kemampuan Reaksi (*Responsiveness*), (d) Kemampuan (*Competence*), (e) Kehormatan (*Courtesy*), (f) Kredibilitas (*Credibility*), (g) Keamanan (*Security*), (h) Akses (*Access*), (i) Komunikasi (*Communication*), dan (j) Pemahaman (*Understanding*).

Instrumen yang secara langsung mengukur persepsi kualitas layanan yang menjadi hasil dari proses evaluasi teori ini, adalah instrumen SERVQUAL Parasuraman (Van Dyke et al., 1997; Jiang et al., 2000) secara terpisah mengukur tingkat yang diharapkan atas layanan dan tingkat pengalaman atas layanan. Kemudian skor kualitas layanan dihitung sebagai perbedaan antara dua ukuran ini. Tiga satuan skor ini biasanya dikenal sebagai "E" merupakan harapan atas layanan, "P" merupakan persepsi dari layanan yang diberikan, dan di mana "G" merupakan kualitas yang dirasakan (SERVQUAL) dengan rumusan $G = P - E$.

Beberapa aspek mengenai validitas instrumen telah ditaksir, mencakup validitas isi (*content validity*), keandalan (*reliability*), validitas pemusatan (*convergent validity*), validitas penilaian (*nomological validity*) dan validitas pembedaan (*discriminant validity*). Pitt et al. (1995) menyimpulkan SERVQUAL itu bisa digunakan dengan kepercayaan pada lingkungan SIM.

Beberapa penelitian kualitas layanan sebelumnya sudah menggunakan 11 "harapan (*expectation*)" daripada kepentingan sebagai ukuran yang diinginkan atau ideal diperbandingkan dengan tingkatan layanan yang dituju. Hal itu bisa diperdebatkan

bahwa "kepentingan (*importance*)" lebih baik daripada "harapan (*expectation*)", yang menyangkut perbedaan antara apa yang seharusnya dan apa yang menyangkut perhitungan lingkungan pendukung. Telah ditanyakan pada responden tentang harapan mereka terhadap beberapa bantuan dengan penyedia layanan SI. Sebagai contoh, pengalaman dalam rendahnya harapan terhadap "upgrade hardware". Gap yang mempertanyakan sekitar "kepentingan" harus membantu responden menilai dengan teliti jumlah yang ideal keinginan atas layanan. Ini pada prakteknya adalah suatu ukuran yang sangat menolong sebab jika upgrade hardware sangat penting dan hasil sangat lemah, gambaran yang akurat adalah suatu gap yang besar; jika responden telah mengurangi harapan mereka yang sekarang dengan hasil yang lemah, gap ini akan bersembunyi kian dalam dari informasi yang penting.

Instrumen kualitas layanan telah menjadi pokok perdebatan yang pantas untuk dipertimbangkan (Brown et al., 1993; Fisk et al., 1993; Parasuraman et al., 1993; Pitt et al., 1997; Van Dyke et al., 1997 dalam Shaw et al., 2002). Fokus dari perdebatan adalah menghitung perbedaan antara dua hal yang mungkin berbeda atas gagasan, harapan dan persepsi. Untuk menetralkan perhatian keadaan sekitar validitas instrumen dalam suatu konteks SI, Pitt et al. (1997) mempertunjukkan bahwa pengurangan *perception-expectation* kualitas layanan telah dengan teliti ditekuni. Peneliti-peneliti biasanya setuju bahwa instrumen adalah suatu peramal yang baik terhadap keseluruhan kualitas layanan, dan bisa diterapkan untuk digunakan pada

kontek SI (Fisk et al., 1993, Kettinger dan Lee 1997; Pitt et al., 1997; Jiang et al., 2000 dalam Shaw et al., 2002).

2. 2. Sistem informasi

Definisi berikut diadopsi untuk kepentingan penelitian ini (Whyte et al., 1996):

- ◆ sistem informasi adalah suatu komputerisasi satuan prosedur yang terorganisir, ketika dieksekusi, menyediakan informasi untuk mendukung proses, pengambilan keputusan dan kontrol dalam organisasi (Lucas, 1990, dalam Whyte et al., 1996);
- ◆ suatu sistem informasi yang sukses adalah satu dari pencapaian harapan pemakainya;
- ◆ seorang pemakai adalah individu yang menggunakan sistem informasi atau mempunyai tanggung jawab managerial untuk penggunaannya, kepemilikan atau finansial;
- ◆ harapan pemakai dinyatakan dengan pertolongan atribut layanan, di mana
- ◆ atribut layanan adalah suatu karakteristik terukur dari suatu sistem informasi.

Departemen SI bukan hanya suatu penyedia produk, tapi juga suatu penyedia layanan. Prinsip dasar departemen SI dalam mengukur kepuasan pemakai adalah untuk meningkatkan mutu layanan yang mereka sediakan (Conrath dan Mignen, 1990 dalam Pitt et al., 1995).

Saat, departemen SI mampu untuk menyediakan bantuan instalasi, pengetahuan produk, pelatihan dan dukungan software, dan bantuan online adalah suatu instrumen yang mempunyai dampak pada hubungan antara SI dan para pemakai.

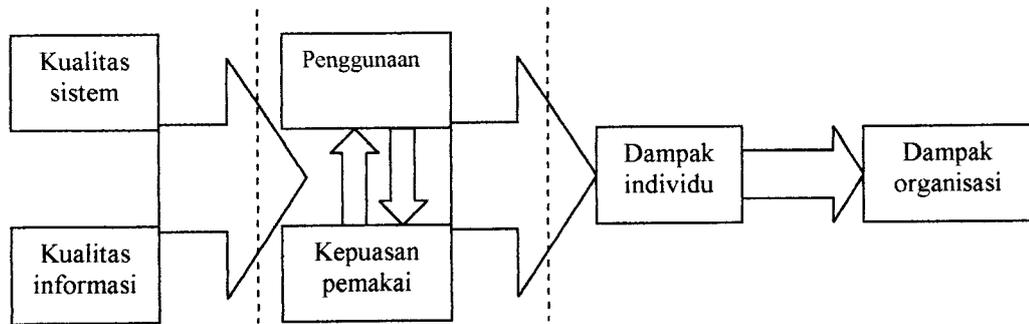
Suatu sistem informasi berbasis-komputer adalah satu alternatif untuk memuaskan kebutuhan. Bagi pemakai, informasi adalah hal yang terpenting dan sebagai mekanisme penyerahan sekunder. Yang jelas, menyediakan informasi adalah suatu layanan pokok dari suatu departemen SI, dan haruslah fokus terhadap mutu layanan yang diberikan (Pitt et al., 1995).

Pemasaran kualitas layanan SI memerlukan tiga level tindakan: strategis, taktis, dan operasional. Manajemen SI meletakkan pondasi kualitas layanan dengan menciptakan suatu perencanaan TI yang menjawab secara langsung strategi perusahaan untuk memastikan bahwa sistem yang dikirimkan sesuai dengan yang diperlukan klien. Di tingkat taktis, SI harus mendesain dan menerapkan proses pengiriman layanan. Proses ini perlu untuk distandardisasi dan ditugaskan untuk memastikan hasil yang dapat dipercaya. Di tingkat operasional, layanan personil SI harus berkomunikasi jujur dengan klien sedemikian rupa sehingga harapan klien dan janji SI bisa bertepatan (Watson et al., 1998).

Pengukuran kualitas layanan SI adalah kritis bagi manajer SI untuk mengevaluasi dan memelihara konsistensi kualitas yang tinggi atas layanan SI (Watson, Pitt, & Kavan, 1998 dalam Jiang et al., 2000). Kualitas layanan kadang-kadang digambarkan sebagai

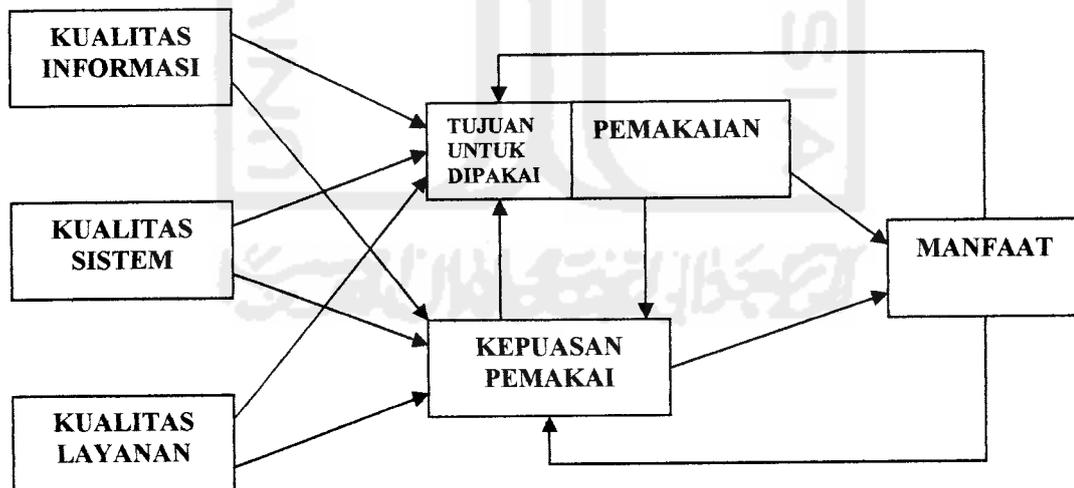
suatu perbandingan antara harapan konsumen atas layanan dan persepsi konsumen atas tingkatan layanan yang disajikan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985 dalam Jiang et al., 2000). peneliti SI menyatakan bahwa menaksir besarnya perbedaan antara harapan dan persepsi pemakai mengakibatkan suatu indikator atas kualitas layanan SI (Pitt, Watson, & Kavan, 1995; Watson et al., 1998 dalam Jiang et al., 2000). berdasarkan sifat "tipe gap," suatu instrumen SERVQUAL dimodifikasi sebagai ukuran kualitas layanan SI dan alat diagnostik untuk membongkar area kekuatan dan shortfalls kualitas layanan (Kettinger & Lee, 1994, 1997, 1999; Pitt et al., 1995; Watson et al., 1998; Van Dyke, Kappelman, & Prybutok, 1997; Van Dyke, Prybutok, & Kappelman, 1999 dalam Jiang et al., 2000).

Efektivitas SI adalah suatu gagasan multidimensional, dan disana tidak cuma melingkupi ukuran sukses SI (Delone dan McLean, 1992). Sebagai konsekuensinya, diperlukan berbagai ukuran, dan Delone dan McLean mengidentifikasi enam kategori ke dalam ukuran yang dikelompokkan, yakni mutu sistem, informasi berkualitas, penggunaan, kepuasan pemakai, dampak individu, dan dampak organisasi. Kategori ini dihubungkan untuk menggambarkan suatu model kesuksesan SI sebagaimana disajikan dalam gambar 2.1.



Gambar 2.1. Model sukses SI (Delone dan McLean, 1992)

Kualitas sistem dan kualitas informasi dengan secara bersama-sama mempengaruhi dua hal yaitu penggunaan dan kepuasan pemakai. Sebagai tambahan, penggunaan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pemakai (secara positif atau secara negatif) demikian juga sebaliknya. Penggunaan dan kepuasan pemakai adalah pendahuluan yang langsung dari dampak individu; dan akhirnya, dampak ini pada hasil individu akan secepatnya memberi beberapa dampak organisasi (Delone dan McLean, 1992).



Gambar 2.2. Pembaharuan Model Sukses SI Delone dan McLean (2003)

Sebagai medium perdagangan dan komunikasi, Internet adalah suatu komunikasi dan peristiwa SI yang mendorongnya kepada suatu kerangka pengukuran (yaitu., Model Sukses SI Delone & McLean) yang membangun teori komunikasi (Shannon dan Weaver dalam Delone et al., 2003). Transaksi dan keputusan elektronik ini kemudian berdampak pada para pemakai individu, organisasi, industri, dan bahkan ekonomi nasional. Proses komunikasi dan perdagangan ini sesuai dengan pembaharuan model Sukses SI D&M dan enam dimensi suksesnya, yaitu:

- ◆ “Kualitas Sistem,” dalam lingkungan Internet, mengukur karakteristik yang diinginkan dari suatu sistem e-commerce. kegunaan, ketersediaan, keandalan, penyesuaian, dan waktu respon (yaitu waktu untuk download).
- ◆ “Kualitas Informasi” menangkap isi isu e-commerce. Isi web perlu diselaraskan, lengkap, relevan, mudah untuk dipahami, dan aman jika diharapkan para pembeli atau para penyalur untuk memulai transaksi via Internet dan kembali mengunjungi *site* secara reguler.
- ◆ “Kualitas layanan,” keseluruhan dukungan yang dikirimkan oleh penyedia layanan, pemberlakuan dengan mengabaikan apakah dukungan tersebut dikirimkan oleh departemen SI, suatu unit organisasi baru, atau pihak lain sebagai suatu Internet Service Provider (ISP).
- ◆ “Pemakaian,” mengukur segalanya dari kunjungan ke website, untuk mengarahkan di dalam site, ke pengembalian informasi, ke pelaksanaan suatu transaksi.

- ◆ “Kepuasan Pemakai” suatu hal yang penting dalam mengukur pendapat pelanggan tentang sistem e-commerce dan menutup keseluruhan siklus pelanggan dari pengembalian informasi sampai pembelian, pembayaran, tanda terima, dan layanan.
- ◆ “Manfaat,” menjadi ukuran sukses yang paling utama dalam menangkap keseimbangan dampak positif dan negatif dari e-commerce pada pelanggan, para penyalur, karyawan, organisasi, pasar, industri, ekonomi, dan bahkan masyarakat.

SI bisa merupakan suatu pembentuk harapan yang kuat selama pengembangan sistem. Pemakai percaya pada SI untuk mengkonversi kebutuhan mereka ke dalam suatu sistem. Dalam prosesnya, SI menciptakan suatu harapan pada apa yang sistem akhir lakukan dan bagaimana hal itu akan tampil. Sering juga SI salah menafsir kebutuhan pemakai atau memberikan pemakai suatu kesan yang salah terhadap hasil sebab banyak sistem gagal untuk menemukan harapan pemakai (Pitt et al., 1995).

2. 3. Instrumen Penentu Kepuasan Pemakai Akhir

Kepuasan pemakai diakui sebagai ukuran kunci sukses sistim informasi (Bailey dan Pearson, 1993; DeLone dan McLean, 1992; Gallager, 1974; Ives et al., 1983; Rivard dan Huff, 1988 dalam Shaw et al., 2002). Dalam penelitian kepuasan pemakai, telah tampak bahwa berbagai variabel pendukung pemakai akhir cenderung untuk

mempengaruhi kepuasan pemakai dalam beberapa keadaan pengembangan SI (Amoaka-Gyampah dan White, 1993; Bergeron dan Berube, 1988; Buyukkurt dan Vass, 1993; Doll dan Torkzadeh, 1988; Guimaraes dan Igbaria, 1997; Henry dan Stone, 1994; Montazemi, 1988; Mirani dan King, 1994a, Mirani dan King, 1994b; Remenyi et al., 1991; Torkzadeh dan Doll, 1993 dalam Shaw, 2002). Kepuasan pemakai dipertimbangkan sebagai salah satu dari ukuran sukses sistim informasi yang paling utama (Delone dan Mclean, 1992; Ives dan Olson, 1984 dalam Doll, 1994). Bagaimanapun, beberapa penelitian telah melihat instrumen yang mempengaruhi kepuasan lingkungan pemakai akhir yang berkesinambungan. Sebagai tambahan, responden yang diuji dalam riset ini dipelajari secara keseluruhan, dengan tanpa melakukan analisa ke sebarang kelompok pemakai berbeda dalam organisasi.

Kepuasan pemakai akhir adalah suatu perceptual atau ukuran hubungan kesuksesan sistem, bertindak sebagai suatu pengganti faktor penentu sasaran keefektifitasan sistim informasi (Ives et al., 1983 dalam Shaw et al., 2002).

Dalam semua hal, penelitian kepuasan pemakai akhir ini menunjukkan sedikit konsistensi dalam pemilihan instrumen pendukung pemakai akhir untuk pengujian kepuasan pemakai akhir dan sedikit konsistensi pada hasilnya. Instrumen pendukung pemakai akhir dari penelitian ini ditemukan berhubungan dengan kepuasan pemakai pada penelitian sebelumnya disampaikan pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1. Instrumen Pendukung yang Berhubungan dengan Kepuasan Pemakai pada Penelitian Sebelumnya

Instrumen Pendukung	Peneliti
<i>Participation</i>	Doll dan Torkzadeh, 1988 Montazemi, 1988
<i>Software upgrades</i>	Shaw, 1998 Remenyi, 1991
<i>SI staff response time</i>	Shaw, 1998
<i>Improve personal productivity</i>	Remenyi, 1991
<i>User taining</i>	Mirani dan King, 1994a
<i>Documentation</i>	Torkzadeh dan Doll, 1993
<i>Development dukungan</i>	Mirani dan King, 1994a
<i>Hardware standart</i>	Mirani dan King, 1994a
<i>Hardware upgrades</i>	Remenyi, 1991
<i>System downtime</i>	Remenyi, 1991
<i>System responsetime</i>	Remenyi, 1991
<i>Cost effectiveness</i>	Remenyi, 1991

(Sumber: Shaw, 2002)

Memperluas gagasan tentang kerangka acuan teknologi untuk menilai pandangan pemakai kearah kepuasan pemakai akhir. Khususnya, adalah untuk menentukan jika kepuasan dan ketidakpuasan pemakai memiliki pandangan yang berbeda menyangkut teknologi, dan akhirnya pandangan yang berbeda itu mempengaruhi kepuasan mereka terhadap teknologi. Perlu dilakukan pengujian atas efektivitas dukungan pemakai akhir dalam suatu organisasi, kepuasan pemakai akhir dengan dukungan itu dan kerangka teknologi yang menjadi acuan bagi semua pemakai tersebut. Dengan berkonsentrasi pada perbedaan antara kepuasan dan ketidakpuasan pemakai akhir, diharapkan dapat memperdalam pemahaman pemakai akhir tentang kepuasan dan

ketidakpuasan pemakai akhir supaya bisa mengidentifikasi instrumen pendukung yang mendorong kearah ketidakpuasan (Shaw et al., 2003).

Beberapa alat yang berbeda telah dikembangkan untuk menilai kepuasan pemakai akhir komputer. Dua instrumen yang telah disahkan mengukur kepuasan dengan pemakai akhir komputer adalah instrumen Doll dan Torkzadeh (1988) dan Ives et al. (1983) dalam Shaw et al. (2003) . Instrumen ini dapat digunakan dalam satu dari dua jalan: sebagai pengukuran yang secara langsung menyangkut tingkatan kepuasan di dalam organisasi, atau sebagai suatu alat untuk mengidentifikasi item penentu atau item yang dapat mempengaruhi kepuasan.

Mirani dan King (1994a) menunjuk isu yang sama. Penelitian mereka meramalkan bahwa para pemakai dengan tingkat yang berbeda berdasarkan pengalaman teknis juga akan berbeda dalam keperluan dukungan, dan dalam penyajian dukungan, dan pada tingkat kepuasan pemakai akhir akan berbeda menurut pemenuhan kebutuhan pemakai akhir itu.

Bailey et al. (1983) menguji kepuasan dan ketidakpuasan pada instrumen-instrumen di tabel 2.2. Instrumen-instrumen yang sebagian besar diuji pada penelitian ini, membandingkan antara keperluan dukungan dan yang disajikan, kebutuhan dukungan melebihi penyajian layanan. Bagaimanapun, tidak ada perbedaan pada tingkatan penerimaan layanan ditinjau pada kelompok yang berbeda. Pada akhirnya, suatu

hubungan kuat ditemukan antara proporsi dari kebutuhan dukungan memenuhi masing-masing instrumen dan kepuasan pemakai (Mirani dan King, 1994a).

Tabel 2.2. Instrumen-Instrumen Kepentingan Pemakai Akhir

Instrumen	Rata-Rata Kepentingan
Fleksibilitas (Flexibility)	5.8
Ketelitian (Accuracy)	6.1
Ketepatan Waktu (Timeliness)	6.3
✓ Keandalan (Reliability)	6.4
Kelengkapan (Completeness)	6.9
Kepercayaan pada Sistem	6.9
Relevansi (Relevancy)	7.2
Kecermatan (Precision)	8.0
Kemampuan Teknis Staff EDP	8.2
Peredaran (Currency)	8.5
Penentuan prioritas	9.0
Error Recovery	9.0
✓ Respon/Penggunaan Waktu	9.1
Kenyamanan akses	9.1
Sikap Staff EDP	9.7
Waktu yang Diperlukan untuk Pengembangan Baru	10.0
Kegunaan yang dirasa	10.7
Dokumentasi	10.8
Perasaan Keikutsertaan	10.8
Pengolahan Perubahan Permintaan	11.3
Komunikasi dengan Staff EDP	11.3

Tabel 2.2. (lanjutan)

Hubungan dengan Staff EDP	11.5
Pemahaman Tentang Sistem	11.5
Tingkat Pelatihan	12.3
Efek Pekerjaan	12.3
Keterlibatan Manajemen Puncak	12.4
Perasaan dalam Pengendalian	12.7
Jadwal Produk dan Layanan	13.8
Formal Hasil	14.1
Bentuk Alat Penghubung	15.0
Keamanan Data	15.0
Harapan	15.0
Posisi Organisasi dalam Fungsi EDP	15.2
Volume Hasil	16.6
Bahasa	17.3
Metoda Pembayaran Layanan Charge-Back	18.0
Kompetisi organisasi dengan unit EDP	19.5
Suppor Penjual	19.8

(Sumber Bailey, 1983)

Penelitian ini memperluas riset sebelumnya terhadap instrumen pendukung pemakai akhir. Dengan pengujian arti dari instrumen ini dalam suatu pusat pengembangan lingkungan yang menguji semua para pemakai sebagai kelompok homogen yang baik secara terpisah menyelidiki masing-masing tiga kelompok pemakai yang dibedakan oleh peran organisasi untuk menemukan apakah perbedaan sistematis antar kelompok pemakai muncul.

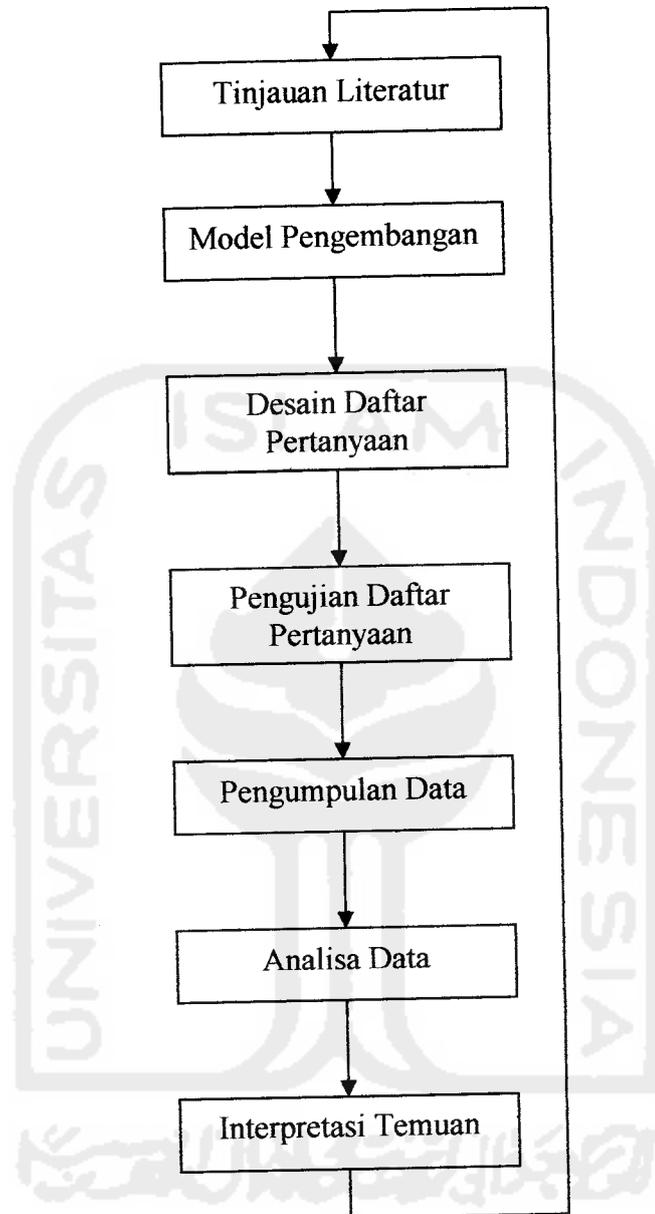
BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian sangat penting dipahami sebelum seseorang melakukan penelitian. Melalui prosedur yang ditempuh tersebut akan membantu mempermudah peneliti mengarahkan dan menjalankan kegiatan penelitian secara keseluruhan. Setiap langkah yang ditempuh selayaknya dijalankan secara konsisten, sehingga dapat terhindar dari kesulitan-kesulitan fatal dalam pelaksanaan penelitian.

Mengacu pada Urumsah (2003), prosedur penelitian ini diilustrasikan pada Gambar 3.1. Langkah yang pertama adalah tinjauan literatur, berupa teori-teori dan referensi serta data yang berhubungan dengan penelitian ini sehingga dapat mengidentifikasi variabel potensial dari penelitian sebelumnya dan untuk menemukan permasalahan dan sasaran penelitian. Langkah berikutnya, pengembangan model penelitian. Tahap ini menyediakan pemikiran logis untuk model penelitian, sehingga dapat ditemukan kerangka yang membangun penelitian ini. Selanjutnya diikuti dengan mendesain daftar pertanyaan dan tahap pengesahan instrumen. Pengumpulan data menggunakan survei dari daftar pertanyaan. Kemudian data diolah, dianalisis yang meliputi pengujian validitas, reliabilitas data, dan penilaian alur signifikan, dan diinterpretasikan. Tahap terakhir adalah penyajian hasil dan evaluasi penelitian.

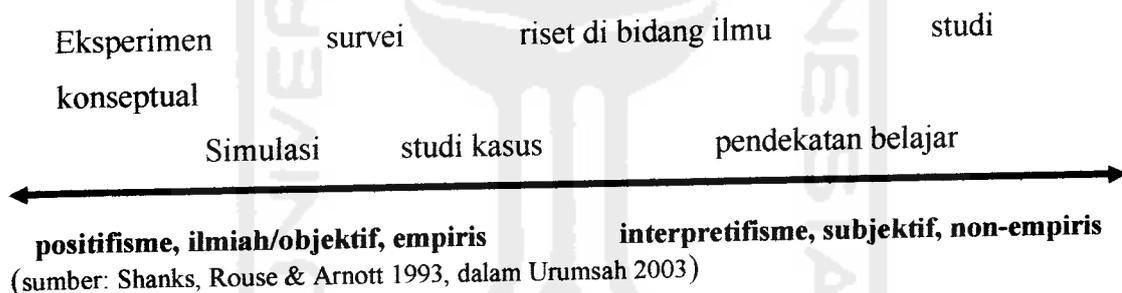


Gambar 3.1. Prosedur Penelitian (Urumsah, 2003)

3.2. Metode Penelitian

Kebanyakan riset sosial didasarkan pada paham positifisme dan interpretifisme (Neuman 2003, dalam Urumsah, 2003). kedua paradigma itu secara luas digunakan dalam riset SI (Shanks, Rouse & Arnott 1993, dalam Urumsah, 2003).

Positifisme, peneliti biasanya menggunakan pengukuran kuantitatif, dan data kualitatif yang dapat diteliti seperti kuantitatif. Sedangkan interpretifisme, peneliti pada umumnya menggunakan data kualitatif tentang apa yang masyarakat katakan dan bertindak (Shanks, Rouse & Arnott 1993, dalam Urumsah 2003). Kerangka pendekatan riset SI tersebut diilustrasikan pada gambar 3.1.



Gambar 3.2. Suatu Rangkaian Pendekatan Riset

Data kualitatif merupakan serangkaian informasi yang diperoleh dari hasil penelitian yang merupakan fakta verbal atau masih berupa keterangan-keterangan saja. Sedangkan data kuantitatif merupakan data statistik berbentuk angka-angka, baik

secara langsung diperoleh dari hasil penelitian maupun dari hasil pengolahan data kualitatif menjadi data kuantitatif.

Pada penelitian ini menggunakan menggunakan pengukuran kuantitatif dari data kualitatif dari hasil survei pada responden-responden tertentu.

3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

Data untuk penelitian ini dikumpulkan dari survei teratur pada suatu Universitas Swasta yang berada di Yogyakarta. Universitas Swasta ini memiliki 9 Fakultas dengan 22 Jurusan Studi, 4 Biro, 4 Lembaga, 3 Badan dan 9 Pusat. Kampus menyediakan laboratorium komputer untuk mahasiswa dan komputer untuk pimpinan, dosen dan staff. Sebagai tambahan Pusat Sistem Informasi dari Universitas juga menyediakan komputer-komputer yang bisa mengakses Internet dan Intranet untuk memberi kemudahan pada pemakai akhir.

Responden terdiri dari tiga pemilihan pemakai akhir yang berbeda (yaitu, Mahasiswa, Universitas/Fakultas, Staff non-SI) dan anggota Staff SI diikutsertakan dalam penelitian yang terlihat pada tabel 3.1 berikut. Mahasiswa yang menjadi sampel adalah mahasiswa dari populasi mahasiswa di 9 Fakultas yang berbeda dipilih secara acak. Universitas/Fakultas terdiri dari Pimpinan (baik ditingkat Universitas maupun ditingkat Fakultas), Dosen, Kepala-Kepala (Biro, Lembaga, Bagian & Pusat). Staff non-SI merupakan karyawan lainnya diluar dari staff Pusat Sistem Informasi

(Pusinfo) dan Sistem Informasi Manajemen (SIM). Staff SI adalah staff yang berada dalam Pusinfo dan SIM di Universitas dan Fakultas.

Tiap kelompok pemakai akhir menggunakan sistem untuk tugas yang berbeda yaitu anggota Universitas/Fakultas menggunakan sistem khusus untuk melakukan riset dan aktivitas pengajaran, Mahasiswa menggunakan sistem khusus untuk menyelesaikan tugasnya, personil Staff non-SI menggunakan sistem khusus untuk melaksanakan tugas-tugas administratif sehari-hari mereka. Anggota Staff SI menggunakan sistem untuk mendukung ketiga pemilih tersebut untuk pencapaian dari tugas mereka seperti halnya saling berhubungan dengan infrastruktur informasi yang organisatoris. Penelitian ini membedakan kelompok pemakai berdasar pada peran organisatoris.

Survei dibagi-bagikan untuk semua Universitas/Fakultas (43), Staff non-IS (30), dan Staff IS (22). Juga dibagi-bagikan ke Mahasiswa pada 9 Fakultas yang berbeda dipilih secara acak dengan total 187 Mahasiswa. Populasi Staff SI meliputi semua personil Pusat Sistem Informasi di Universitas dan Sistem Informasi Manajemen di Fakultas: para manajer, pengembang, dan yang khususnya ditunjuk seperti personil pendukung. Dalam konteks organisasi tertentu ini, semua personil Pusat Sistem Informasi di Universitas dan Sistem Informasi Manajemen di Fakultas menghabiskan beberapa bagian penting dari waktu mereka untuk suatu mendukung peran pemakai akhir.

Pada disurvei ini dari 43 responden Universitas/Fakultas, jawaban yang dapat diolah sebanyak 42 yaitu 97,67 persen, dari 30 responden staff non-SI, jawaban yang dapat diolah sebanyak 30 yaitu 100 persen, dari 22 staff IS, jawaban yang dapat diolah sebanyak 22 yaitu 100 persen, dan dari 187 Mahasiswa, jawaban yang dapat diolah sebanyak 169 yaitu 90,37 persen (lihat Tabel 3.1).

Tabel 3.1. Macam-Macam Responden

Kelompok Responden	Responden	Data yang Dapat Diolah	Persentase
Universitas/Fakultas	43	42	97,67
Staff IS	22	22	100
Staff Non-IS	30	30	100
Mahasiswa	187	169	90,37

Survei mencakup suatu masukan untuk responden untuk mengidentifikasi diri mereka sebagai Universitas/Fakultas, Mahasiswa, atau Staff. Pada saat survei dikembalikan, dapat digolongkan masing-masing staff responden sebagai "Staff SI" atau "Staff non-SI" berdasarkan pekerjaan dan departemen yang mereka masukkan pada halaman survei.

3. 4. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang kemudian dikuantitatifkan dengan bantuan skala *Likert*. Data yang diambil mengacu pada

kriteria pengukuran variabel. Responden diminta untuk melengkapi daftar pertanyaan yang mencakup variabel Pernyataan Tentang Instrumen Pendukung dan Pernyataan Tentang Kepuasan Pemakai Akhir Sistem (lihat Lampiran). Instrumen Remenyi digunakan untuk mengukur kualitas instrumen pendukung pemakai akhir dan Instrumen Mirani dan King digunakan untuk mengukur kepuasan pemakai akhir (Remenyi, 1991; Mirani dan King, 1994b dalam Shaw et. al., 2002). Data ini merupakan data primer, yaitu jawaban responden terhadap kuesioner seputar variabel dimaksud.

3. 5. Prosedur Pengumpulan Data

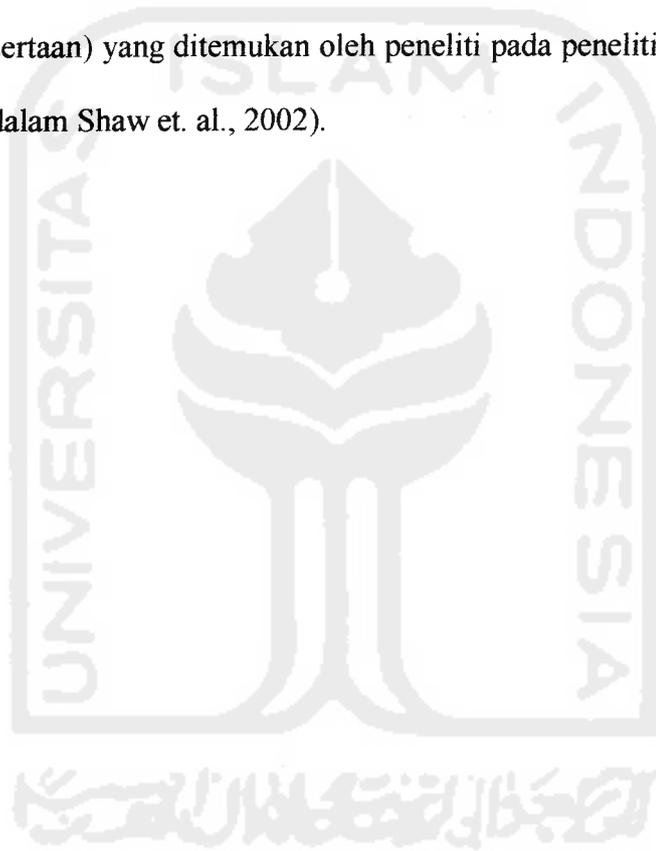
Pengumpulan data dilakukan peneliti dengan mendatangi secara langsung responden yang tertuju, dan meminta pihak responden pada masing-masing kelompok responden di Universitas Swasta Yogyakarta untuk mengisi kuesioner tersebut. Peneliti memberikan waktu pengisian kuesioner yang cukup dengan harapan akan diperoleh data yang dikehendaki peneliti.

3. 6. Metode Analisis Data

ada dua metoda analisa data, analisa kuantitatif dan kualitatif. Dalam penelitian ini yang digunakan adalah analisis data kuantitatif. Itu merupakan standarisasi satuan teknik analisa data. Terutama yang dikembangkan dan dibangun berdasarkan pada matematika terapan (Neuman, 2003 dalam Urumsah, 2003). Oleh karena itu, suatu

teknik analisa data statistik digunakan untuk menilai dan menginterpretasikan data yang diperoleh dalam penelitian ini.

Analisis faktor dilakukan pada item SI atas semua jawaban dari Fakultas, Staff non-IS, Mahasiswa, dan Staff IS menggunakan metoda komponen utama dan perputaran *varimax*. Hasil menyangkut analisis faktor diberikan oleh tiga bentuk kepuasan pemakai yang sama (kepuasan informasi, kepuasan jasa dan pengetahuan dan kepuasan keikutsertaan) yang ditemukan oleh peneliti pada penelitian lebih terdahulu (Dandani, 1995 dalam Shaw et. al., 2002).



BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Data Deskriptif

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, identitas pemakai digolongkan dalam beberapa area (lihat tabel 4.1-4.3). Pada tabel 4.1, secara umum identitas pemakai mayoritas berjenis kelamin wanita yaitu sebesar 57,03% dan pemakai berjenis kelamin pria sebesar 42,97%. Pada tabel 4.2, identitas kelompok usia pemakai mayoritas berada pada skala 21 s/d 30 yaitu sebesar 53,99%, sedangkan yang terkecil berada pada skala 51 s/d 60 yaitu sebesar 1,90%, dan tidak terdapat pemakai yang berada pada skala > 60. Pada tabel 4.3, identitas pendidikan terakhir pemakai mayoritas adalah SMU atau yg sederajat yaitu sebesar 57,03%, sedangkan yang terkecil adalah Doktoral atau yg sederajat yaitu sebesar 2,28%, dan tidak terdapat pemakai pada lain-lain.

Tabel 4.1. Identitas Pemakai Berdasarkan Jenis Kelamin

Kelompok Pemakai	Jenis Kelamin			
	Pria	%	Wanita	%
Universitas/Fakultas (n = 42)	24	57,14	18	42,86
Staff Non-SI (n = 30)	17	56,67	13	43,33
Staff SI (n = 22)	17	77,27	5	22,73
Mahasiswa (n = 169)	55	32,54	114	67,46
N = 263	113	42,97	150	57,03

Tabel 4.2. Identitas Pemakai Berdasarkan Kelompok Usia

Kelompok Pemakai	Kelompok Usia											
	≤ 20		21 s/d 30		31 s/dan 40		41 s/d 50		51 s/d 60		> 60	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Universitas/Fakultas (n =42)	-	-	1	2,38	14	33,33	23	54,76	4	9,52	-	-
Staff Non-SI (n = 30)	-	-	5	16,67	15	50,0	9	30,0	1	3,33	-	-
Staff SI (n = 22)	-	-	11	50,0	7	31,82	4	18,18	-	-	-	-
Mahasiswa (n = 169)	44	26,04	125	73,96	-	-	-	-	-	-	-	-
N = 263	44	16,73	142	53,99	36	13,69	36	13,69	5	1,90	-	-

Tabel 4.3. Identitas Pemakai Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Kelompok Pemakai	Pendidikan Terakhir											
	Doktoral atau yg sederajat		Master atau yg sederajat		Sarjana atau yg sederajat		D III atau yg sederajat		SMU atau yg sederajat		Lain-lain :	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Universitas/Fakultas (n =42)	6	14,29	30	71,43	5	11,90	-	-	1	2,38	-	-
Staff Non-SI (n = 30)	-	-	2	6,67	19	63,33	6	20,0	3	10,0	-	-
Staff SI (n = 22)	-	-	2	9,09	18	81,82	2	9,09	-	-	-	-
Mahasiswa (n = 169)	-	-	-	-	18	10,65	5	2,96	146	86,39	-	-
N = 263	6	2,28	34	12,93	60	22,81	13	4,94	150	57,03	-	-

Hasil pengujian silang antara jabatan kelompok pemakai dan jenis kelamin, terdapat hubungan dimana jenis kelamin mempengaruhi jabatan pada kelompok pemakai (lihat tabel 4.4). Jenis kelamin Pria mendominasi tiap-tiap jabatan pada Staff SI, Staff Non-SI dan Universitas/Fakultas dengan persentase sebesar 6,5%, 6,5%, dan 9,5%.

Tabel 4.4. Pengujian Silang antara Jabatan dan Jenis Kelamin

Jabatan	Jenis Kelamin (%)		
	Pria	Wanita	Total
Universitas/Fakultas	9,5	6,8	16,3
Staff Non-SI	6,5	4,6	11,0
Staff SI	6,5	1,9	8,4
Mahasiswa	24,7	39,5	64,3
N	47,1	52,9	100

Hasil pengujian silang untuk jabatan dan kelompok usia, dapat disimpulkan bahwa usia pun dapat mempengaruhi jabatan, dimana untuk jabatan Staff SI, lebih didominasi oleh skala usia 21 s/d 30 tahun yaitu 4,2%, untuk jabatan Staff Non-SI, berada pada skala usia 30 s/d 40 tahun yaitu 5,7% dan untuk jabatan Universitas/Fakultas berada pada skala usia 40 s/d 50 tahun yaitu 8,7% (lihat tabel 4.5).

Tabel 4.5. Pengujian Silang antara Jabatan dan Kelompok Usia

Jabatan	Kelompok Usia (%)					Total
	≤ 20	21 s/d 30	31 s/d 40	41 s/d 50	51 s/d 60	
Universitas/Fakultas		0,4	5,3	8,7	1,9	16
Staff Non-SI		1,9	5,7	3,4		11
Staff SI		4,2	2,7	1,5		8,4
Mahasiswa	16,7	47,5				64
N	16,7	54,0	13,7	13,7	1,9	100

Hasil pengujian silang untuk jabatan dan pendidikan, juga dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan mempengaruhi jabatan. Hal ini dapat dilihat pada ketiga jabatan yaitu Staff SI dan Staff Non-SI dengan tingkat pendidikan dominan pada Sarjana atau yang sederajat sebesar 6,8% dan 7,2%, sedangkan Universitas/Fakultas, tingkat pendidikan dominan pada Master atau yang sederajat sebesar 11% (lihat tabel 4.6).

Tabel 4.6. Pengujian Silang antara Jabatan dan Pendidikan

Jabatan	Pendidikan Terakhir (%)					Total
	Doktoral	Master	Sarjana	D III	SMU	
Universitas/Fakultas	2,3	11,0	2,3	0,4	0,4	16,3
Staff Non-SI		0,8	7,2	1,9	1,1	11,0
Staff SI		0,8	6,8	0,8		8,4
Mahasiswa			7,2	1,1	55,9	64,3
N	2,3	12,5	23,6	4,2	57,4	100

Hasil pengujian silang untuk jabatan Mahasiswa tidak akan disimpulkan. Hal ini dikarenakan, pengambilan sampel mahasiswa diambil secara random/acak, sehingga

tidak akan menghasilkan kesimpulan yang merepresentasi keseluruhan populasi Mahasiswa.

4. 2. Analisis Data

4. 2. 1. Informasi Kepuasan Pemakai Akhir

Bagian dari daftar pertanyaan mencakup kepuasan pemakai terdiri dari 13 item (lihat Lampiran). Analisis faktor dilakukan pada semua item SI atas jawaban dari Universitas/Fakultas, Staff Non-SI, Mahasiswa, dan Staff SI menggunakan metoda komponen utama dan perputaran varimax (lihat Tabel 4.7). Hasil analisis faktor diberikan oleh tiga bentuk kepuasan pemakai yang sama (kepuasan informasi, kepuasan layanan dan pengetahuan dan kepuasan keikutsertaan) yang ditemukan oleh peneliti pada penelitian lebih terdahulu (Dandani, 1995 dalam Shaw, 2002). Hasil analisis faktor ini menunjukkan adanya dua item SI signifikan yang berada diluar kelompoknya, yaitu baiknya kecepatan respon atas permintaan terhadap layanan, dan baiknya kualitas respon atas permintaan terhadap layanan.

Tabel 4.7. Informasi Kepuasan Pemakai - Analisis Faktor Berdasarkan Perputaran Komponen

	Komponen		
	1	2	3
Informasi			
Informasi yang dihasilkan dari sistem sudah relevan.	0,801	0,280	0,269
Informasi yang dihasilkan dari sistem sudah akurat.	0,687	0,289	0,367
Informasi yang dihasilkan dari sistem sudah tepat.	0,655	0,213	0,548
Informasi yang dihasilkan dari sistem sudah lengkap.	0,621	0,151	0,588
Informasi yang dihasilkan dari sistem dapat dipercaya.	0,635	0,180	0,530
Layanan			
Hubungan dengan Pusinfo/bagian SIM fakultas adalah baik.	0,128	0,863	0,240
Komunikasi dengan Pusinfo/ bagian SIM fakultas lancar dan akurat.	0,220	0,855	0,229
Sikap positif dari Pusinfo/bagian SIM fakultas.	0,337	0,796	0,246
Tersedianya pelatihan yang cukup.	0,461	0,629	0,168
Baiknya kecepatan respon atas permintaan terhadap layanan.	0,627	0,603	0,003
Baiknya kualitas respon atas permintaan terhadap layanan.	0,699	0,502	0,072
Pengetahuan dan Partisipasi			
Pemahaman terhadap aplikasi yang digunakan adalah baik.	0,188	0,278	0,833
Partisipasi dalam fungsi sistem informasi adalah tinggi.	0,196	0,175	0,859

4. 2. 2. Kepentingan (*Importance*), Hasil (*Performance*) dan Kualitas Layanan

Tabel 4.8 menunjukkan nilai rata-rata Kepentingan (*Importance*), nilai rata-rata Hasil (*Performance*), gap kualitas layanan, dan arti gap tersebut pada 21 item pendukung (p-value). Skala *Importance* antara 1 (Sangat Tidak Penting) hingga 5 (Sangat

Penting); skala *Performance* antara 1 (Sangat Tidak Baik) sampai 5 (Sangat Baik); gap kualitas layanan dihitung dari perbedaan antara rata-rata *Importance* dan rata-rata *Performance*. Item-item pada Tabel 4.8 dari daftar yang disusun menurut nilai *Importance*. Rata-rata nilai *Importance* untuk item pendukung pada keseluruhan sampel (keempat kelompok pemakai) melebihi 3,0 atas skala *five point* dan lebih dari 50% melebihi 4,0. Analisa ini menyatakan bahwa komunitas pemakai menempatkan semua item pendukung ke kelas khusus adalah penting untuk bermacam-macam tingkat. Item pendukung menilai yang paling tinggi untuk *Importance* adalah kemudahan akses pada fasilitas komputer dan keamanan dan privasi data. Item kesuksesan dinilai paling rendah sekali untuk *Importance* adalah rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak berfungsi/terpakai (*downtime*) dan partisipasi dalam perencanaan kebutuhan sistem.

Tabel 4.8. Tingkatan Item- Item Pendukung

Item Pendukung	Importance	Performance	Gap	p-value
Kemudahan akses pada fasilitas komputer.	4,4411	3,8061	0,6350	0,000
Keamanan dan privasi data.	4,4183	3,2319	1,1863	0,000
Upgrade software baru.	4,3080	3,5247	0,7833	0,000
Waktu respon dari sistem.	4,3004	3,2471	1,0532	0,000
Kecepatan waktu merespon dari staff pendukung sistem untuk menyelesaikan persoalan.	4,2662	3,4867	0,7795	0,000
Tingkat kemampuan teknis yang tinggi dari para staff pendukung sistem.	4,2395	3,6388	0,6008	0,000
Upgrade hardware baru.	4,2357	3,7376	0,4981	0,000
Kemampuan sistem untuk meningkatkan produktivitas personal.	4,2053	3,5894	0,6160	0,000
Akses menuju database eksternal melalui sistem.	4,1559	3,5399	0,6160	0,000
Kepercayaan terhadap sistem.	4,1407	3,6160	0,5247	0,000
Efektifitas biaya secara keseluruhan terhadap biaya sistem informasi.	4,1141	3,6578	0,4563	0,000
Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan.	4,1065	3,2167	0,8897	0,000
Dukungan/bantuan layanan database atau model-model pengembangan model.	4,0913	3,2738	0,8175	0,000
Tingkat responsif sistem terhadap perubahan kebutuhan.	4,0913	3,2928	0,7985	0,000
Sikap positif bagian Pusinfo atau SIM fakultas.	4,0913	3,3574	0,7338	0,000
Pemahaman pada sistem.	4,0760	3,5817	0,4943	0,000
Banyaknya/tersedianya pelatihan pada Anda.	4,0760	3,3498	0,7262	0,000
Standardisasi hardware.	4,0456	3,1407	0,9049	0,000
Tingkat pengendalian personal pemakai saat sistem tidak dapat mengakomodasi kebutuhan organisasi.	4,0418	3,6882	0,3536	0,000
Partisipasi dalam perencanaan kebutuhan sistem.	3,8473	3,5382	0,3092	0,000
Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak berfungsi/terpakai.	3,7901	3,4122	0,3779	0,000

Rata-rata nilai dari *Performance* untuk 21 item pendukung pada keseluruhan sampel (yang mencakup semua kelompok) berada antara 3,14 dan 3,80 dengan 48% di bawah 3,5. Ini menunjukkan persepsi yang lebih rendah atas *Performance* dibandingkan dengan *Importance* untuk item pendukung dan menimbulkan suatu komunitas pemakai yang tidak puas. Item pendukung yang dinilai paling tinggi dalam kaitan dengan *Performance* adalah kemudahan akses pada fasilitas komputer dan upgrade hardware baru. Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan dan standarisasi hardware memperoleh yang paling rendah dari keseluruhan tingkatan *Performance*. Nilai *Importance* dan *Performance* digunakan untuk menghitung ukuran kualitas layanan (nilai *Importance* - nilai *Performance*) atas 21 item pendukung pemakai akhir, menandakan korelasi antara gap prestasi dan keseluruhan nilai kepuasan. Gap kualitas layanan dihitung untuk masing-masing pemakai. Nilai *Importance* menangkap persepsi tentang kebutuhan bisnis sedang nilai *Performance* menangkap persepsi tentang kemampuan pengantaran organisasi SI (Remenyi, 1991 dalam Shaw 2002). Gap yang positif menunjukkan bahwa nilai *Importance* melebihi nilai *Performance*. Banyak perbedaan antara ukuran *Importance* dan *Performance* digambarkan sebagai gap kualitas layanan yang lebih besar dan menyiratkan *Performance* sebagai kelanjutan dari pertemuan atas kebutuhan pemakai. Bila diperbandingkan, dimana gap yang lebih kecil, *Performance* lebih mungkin bertemu dengan kebutuhan pemakai.

Gap kualitas layanan untuk 21 item pendukung pada keseluruhan sampel (mencakup semua kelompok) adalah positif (lihat Tabel 4.8). Perbedaan pada rata-rata antara nilai *Importance* dan *Performance* untuk masing-masing item pendukung secara statistik didasarkan pada pasangan sampel *t-test* (semua p-values pada Tabel 4.8 adalah $< 0,01$). Item pendukung dengan gap kualitas layanan yang paling besar adalah keamanan dan privasi data, dan waktu respon dari sistem. Item pendukung dengan gap kualitas layanan yang paling kecil adalah tingkat pengendalian personal pemakai saat sistem tidak dapat mengakomodasi kebutuhan organisasi dan partisipasi dalam perencanaan kebutuhan sistem.

4. 2. 3. Item Pendukung dan Kepuasan Pemakai Akhir

Hubungan antara gap kualitas layanan dan keseluruhan kepuasan pemakai dianalisa menggunakan langkah bijaksana analisis regresi untuk keempat kelompok pemakai (Universitas/Fakultas, Staff Non-SI, Mahasiswa, dan Staff SI, serta kumpulan jawaban dari semua dari anggota keempat kelompok ini). Analisa ini menghasilkan lima analisa regresi; mana yang penting dari keseluruhan (p-value = 0,000) dengan tiga atau empat item pendukung pada setiap persamaan langkah bijaksana terakhir (lihat tabel 4.9-4.13).

Hasil regresi (lihat tabel 4.9-4.13) menunjukkan gap kualitas layanan. Pada tabel 4.9, untuk Universitas/Fakultas Tidak terdapat gap kualitas layanan yang berbanding terbalik dengan keseluruhan kepuasan pemakai pada p-value 0,05 atau lebih rendah. Hal ini menandakan kelompok Universitas/Fakultas tidak terjadi penurunan keseluruhan kepuasan pemakai.

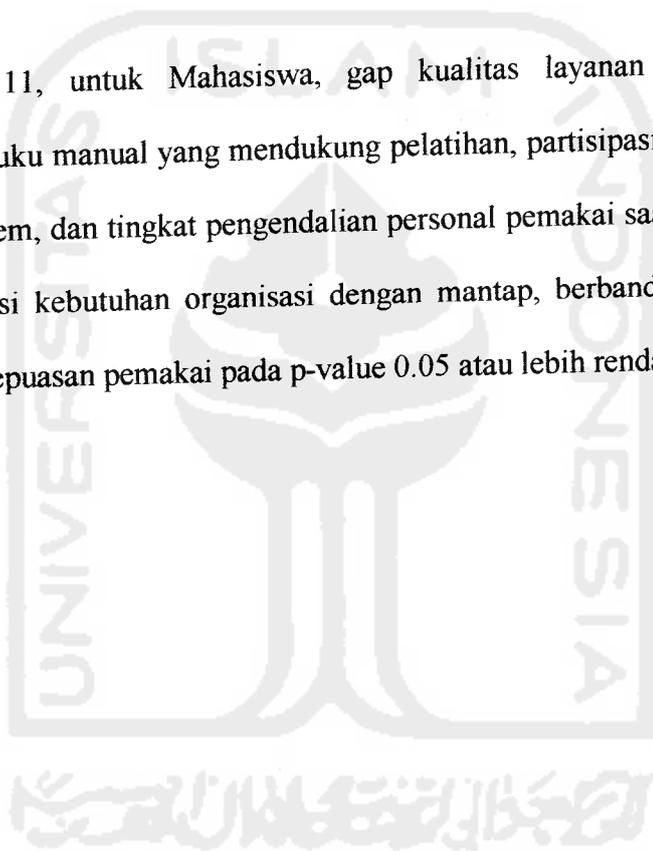
Tabel 4.9. Asosiasi antara Item- Item Pendukung SERVQUAL Gap dan Keseluruhan Kepuasan Universitas/Fakultas Berdasarkan Gap Signifikan

Item Pendukung	Gap Sig.
Waktu respon dari sistem.	0,117
Banyaknya/tersedianya pelatihan pada pemakai.	0,147
Keamanan dan privasi data.	0,147
Kepercayaan pemakai terhadap sistem.	0,210
Tingkat responsif sistem terhadap perubahan kebutuhan.	0,221
Sikap positif bagian Pusinfo atau SIM fakultas.	0,223
Efektifitas biaya secara keseluruhan terhadap biaya sistem informasi.	0,243
Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan.	0,251
Tingkat pengendalian personal pemakai saat sistem tidak dapat mengakomodasi kebutuhan organisasi.	0,298
Standarisasi hardware.	0,348
Kecepatan waktu merespon dari staff pendukung sistem untuk menyelesaikan persoalan.	0,422
Akses menuju database eksternal melalui sistem.	0,510
Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak berfungsi/terpakai (<i>downtime</i>).	0,590
Kemudahan akses pemakai pada fasilitas komputer.	0,614
Pemahaman pemakai pada sistem.	0,670
Upgrade hardware baru.	0,697
Tingkat kemampuan teknis yang tinggi dari para staff pendukung sistem.	0,712
Partisipasi pemakai dalam perencanaan kebutuhan sistem.	0,849
Dukungan/bantuan layanan database atau model-model pengembangan model.	0,851
Kemampuan sistem untuk meningkatkan produktivitas personal.	0,877
Upgrade software baru.	0,949

($R^2 = 0.558$ overall significance = 0.000)

Pada tabel 4.10, kelompok Staff Non-SI, gap kualitas layanan untuk standardisasi hardware, upgrade software baru, dan kecepatan waktu merespon dari staff pendukung sistem untuk menyelesaikan persoalan, berbanding terbalik dengan keseluruhan kepuasan pemakai (gap lebih besar yang diakibatkan menurunnya kepuasan pemakai) pada p-value 0.05 lebih rendah. Hal ini menunjukkan terdapat ketidakpuasan pada item-item tersebut.

Pada tabel 4.11, untuk Mahasiswa, gap kualitas layanan untuk tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan, partisipasi dalam perencanaan kebutuhan sistem, dan tingkat pengendalian personal pemakai saat sistem tidak dapat mengakomodasi kebutuhan organisasi dengan mantap, berbanding terbalik dengan keseluruhan kepuasan pemakai pada p-value 0.05 atau lebih rendah.



Tabel 4.10. Asosiasi antara Item- Item Pendukung SERVQUAL Gap dan Keseluruhan Kepuasan Staff Non-SI Berdasarkan Gap Signifikan

Item Pendukung	Gap Sig.
Standarisasi hardware.	0,044
Upgrade software baru.	0,047
Kecepatan waktu merespon dari staff pendukung sistem untuk menyelesaikan persoalan.	0,049
Pemahaman pemakai pada sistem.	0,066
Kepercayaan pemakai terhadap sistem.	0,083
Keamanan dan privasi data.	0,135
Efektifitas biaya secara keseluruhan terhadap biaya sistem informasi.	0,147
Kemudahan akses pemakai pada fasilitas komputer.	0,156
Upgrade hardware baru.	0,159
Tingkat pengendalian personal pemakai saat sistem tidak dapat mengakomodasi kebutuhan organisasi.	0,173
Dukungan/bantuan layanan database atau model-model pengembangan model.	0,235
Waktu respon dari sistem.	0,291
Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan.	0,313
Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak berfungsi/terpakai (<i>downtime</i>).	0,331
Partisipasi pemakai dalam perencanaan kebutuhan sistem.	0,366
Kemampuan sistem untuk meningkatkan produktivitas personal.	0,406
Tingkat kemampuan teknis yang tinggi dari para staff pendukung sistem.	0,461
Sikap positif bagian Pusinfo atau SIM fakultas.	0,660
Banyaknya/tersedianya pelatihan pada pemakai.	0,672
Akses menuju database eksternal melalui sistem.	0,817
Tingkat responsif sistem terhadap perubahan kebutuhan	0,954

($R^2 = 0.765$, overall significance = 0.000)

Tabel 4.11. Asosiasi antara Item -Item Pendukung SERVQUAL Gap dan Keseluruhan Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan Gap Signifikan

Item Pendukung	Gap Sig.
Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan.	0,008
Partisipasi pemakai dalam perencanaan kebutuhan sistem.	0,011
Tingkat pengendalian personal pemakai saat sistem tidak dapat mengakomodasi kebutuhan organisasi.	0,016
Banyaknya/tersedianya pelatihan pada pemakai.	0,117
Tingkat responsif sistem terhadap perubahan kebutuhan.	0,123
Kemampuan sistem untuk meningkatkan produktivitas personal.	0,256
Kemudahan akses pemakai pada fasilitas komputer.	0,272
Standarisasi hardware.	0,335
Kepercayaan pemakai terhadap sistem.	0,407
Upgrade software baru.	0,509
Upgrade hardware baru.	0,528
Tingkat kemampuan teknis yang tinggi dari para staff pendukung sistem.	0,585
Efektifitas biaya secara keseluruhan terhadap biaya sistem informasi.	0,607
Akses menuju database eksternal melalui sistem.	0,652
Waktu respon dari sistem.	0,672
Dukungan/bantuan layanan database atau model-model pengembangan model.	0,856
Sikap positif bagian Pusinfo atau SIM fakultas.	0,719
Pemahaman pemakai pada sistem.	0,740
Keamanan dan privasi data.	0,884
Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak berfungsi/terpakai (<i>downtime</i>).	0,966
Dukungan/bantuan layanan database atau model-model pengembangan model.	0,995

($R^2 = 0.204$, overall significance = 0.000)

Pada pengujian regresi untuk kelompok Staff SI, gap kualitas layanan tidak teridentifikasi, hal ini disebabkan oleh nilai koefisien korelasi sebesar 1,00. Hal ini ditimbulkan oleh beberapa kemungkinan. Pertama jumlah sampel yang kecil dan kedua korelasi sempurna. Jika korelasi didasarkan pada ukuran sampel yang kecil maka korelasi mempunyai kesalahan standar yang besar (tidak stabil) dan hanya jika ukuran sampel mendekati $n = 50$ menjadi stabil (Makridakis et. al., 1988). Hal ini bisa menjadi kesimpulan awal dari hasil regresi untuk kelompok Staff SI.

Kemungkinan kedua menimbang terdapat tiga alternatif hasil perhitungan korelasi (Agus Irianto, 2004), yaitu:

1. Korelasi positif kuat (korelasi sempurna), apabila hasil perhitungan korelasi mendekati +1 atau sama dengan +1.
2. Korelasi negatif kuat, apabila hasil perhitungan korelasi mendekati -1 atau sama dengan -1,
3. Tidak ada korelasi, apabila hasil perhitungan korelasi (mendekati 0 atau sama dengan 0).

Jika benar terjadi korelasi sempurna, berarti kelompok Staff SI berada pada keadaan tingkat kepuasan pemakai sempurna terhadap sistem yang ada. Hal ini sangat mungkin terjadi, disebabkan karena fungsi lain dari Staff SI yaitu sebagai penyedia dari sistem informasi untuk seluruh kelompok pemakai dari organisasi tersebut.

Tabel 4.12. menunjukkan hasil regresi untuk kelompok Staff SI dengan syarat tidak memasukkan salah satu item pendukung yaitu kecepatan waktu merespon dari staff pendukung sistem untuk menyelesaikan persoalan. Item pendukung ini dipilih dengan pertimbangan bahwa item ini berhubungan langsung dengan personal dan tanggung jawab dari Staff SI. Berdasarkan hasil regresi ini untuk kepercayaan terhadap sistem, upgrade hardware baru, dan standardisasi hardware yang berbanding dengan keseluruhan kepuasan pemakai, dan gap kualitas layanan untuk 19 item pendukung lainnya berbanding terbalik dengan keseluruhan kepuasan pemakai pada p-value 0.05 atau lebih rendah. Hasil ini bertolak belakang dengan analisis korelasi sempurna.



Tabel 4.12. Asosiasi antara Item-Item Pendukung SERVQUAL Gap dan Keseluruhan Kepuasan Staff SI Berdasarkan Gap Signifikan

Item Pendukung	Gap Sig.
Kemampuan sistem untuk meningkatkan produktivitas personal.	0,006
Dukungan/bantuan layanan database atau model-model pengembangan model.	0,007
Partisipasi pemakai dalam perencanaan kebutuhan sistem.	0,007
Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan.	0,007
Kemudahan akses pemakai pada fasilitas komputer.	0,008
Tingkat kemampuan teknis yang tinggi dari para staff pendukung sistem.	0,009
Efektifitas biaya secara keseluruhan terhadap biaya sistem informasi.	0,010
Keamanan dan privasi data.	0,011
Tingkat pengendalian personal pemakai saat sistem tidak dapat mengakomodasi kebutuhan organisasi.	0,011
Akses menuju database eksternal melalui sistem.	0,013
Upgrade software baru.	0,016
Pemahaman pemakai pada sistem.	0,016
Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak berfungsi/terpakai (<i>downtime</i>).	0,018
Tingkat responsif sistem terhadap perubahan kebutuhan.	0,018
Sikap positif bagian Pusinfo atau SIM fakultas.	0,039
Banyaknya/tersedianya pelatihan pada pemakai	0,040
Waktu respon dari sistem.	0,042
Kepercayaan pemakai terhadap sistem.	0,108
Upgrade hardware baru.	0,130
Standarisasi hardware.	0,163
Kecepatan waktu merespon dari staff pendukung sistem untuk menyelesaikan persoalan.	--

($R^2 = 1.000$, overall significance = 0.003)

Pada tabel 4.13, untuk keseluruhan kelompok pemakai (Universitas/Fakultas, Staff Non-SI, Staff SI, dan Mahasiswa), gap kualitas layanan untuk tingkat pengendalian personal pemakai saat sistem tidak dapat mengakomodasi kebutuhan organisasi, Partisipasi dalam perencanaan kebutuhan sistem, dan Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan, berbanding terbalik dengan keseluruhan kepuasan pemakai pada p-value 0.05 atau lebih rendah. Hal ini menunjukkan terdapat ketidakpuasan pada item-item tersebut secara keseluruhan.



Tabel 4.13. Asosiasi antara Item-Item Pendukung SERVQUAL Gap dan Keseluruhan Kepuasan Universitas/Fakultas, Staff Non-SI, Mahasiswa, dan Staff SI Berdasarkan Gap Signifikan

Item Pendukung	Gap Sig.
Tingkat pengendalian personal pemakai saat sistem tidak dapat mengakomodasi kebutuhan organisasi.	0,001
Partisipasi pemakai dalam perencanaan kebutuhan sistem.	0,004
Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan.	0,005
Tingkat responsif sistem terhadap perubahan kebutuhan.	0,063
Kemudahan akses pada fasilitas komputer.	0,181
Kepercayaan pemakai terhadap sistem.	0,220
Banyaknya/tersedianya pelatihan pada pemakai.	0,405
Keamanan dan privasi data.	0,422
Tingkat kemampuan teknis yang tinggi dari para staff pendukung sistem.	0,465
Upgrade hardware baru.	0,498
Kemampuan sistem untuk meningkatkan produktivitas personal.	0,523
Sikap positif bagian Pusinfo atau SIM fakultas.	0,545
Pemahaman pemakai pada sistem.	0,655
Waktu respon dari sistem.	0,687
Dukungan/bantuan layanan database atau model-model pengembangan model.	0,762
Standarisasi hardware.	0,763
Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak berfungsi/terpakai (<i>downtime</i>).	0,788
Upgrade software baru.	0,933
Kecepatan waktu merespon dari staff pendukung sistem untuk menyelesaikan persoalan.	0,963
Efektifitas biaya secara keseluruhan terhadap biaya sistem informasi.	0,980
Akses menuju database eksternal melalui sistem.	0,989

($R^2 = 0.165$, overall significance = 0.000)

4.3. Pembahasan Hasil Analisis

Pada hasil regresi gabungan kelompok pemakai, tiga gap kualitas layanan yang lebih besar dalam item pendukung pemakai akhir dihubungkan dengan keseluruhan kepuasan pemakai (lihat Tabel 4.13). Tiga item tersebut yaitu partisipasi dalam perencanaan kebutuhan sistem, tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan, dan tingkat pengendalian personal pemakai saat sistem tidak dapat mengakomodasi kebutuhan organisasi.

Pada Tabel 4.14 disajikan ringkasan hasil penelitian dari item pendukung yang mempunyai suatu hubungan signifikan dengan kepuasan pemakai dalam penelitian ini.

Tabel 4.14. Ringkasan Hasil Penelitian

Item Pendukung signifikan	Hasil Penelitian Gabungan Kelompok Pemakai Akhir
Upgrade software baru.	-
Tingkat pengendalian personal pemakai saat sistem tidak dapat mengakomodasi kebutuhan organisasi	√
Kecepatan waktu merespon dari staff pendukung sistem untuk menyelesaikan persoalan.	-
Partisipasi pemakai dalam perencanaan kebutuhan sistem.	√
Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan.	√
Standardisasi hardware.	-

Signifikan atau tidak signifikan dari hasil penelitian item pendukung pemakai akhir boleh jadi dikarenakan oleh keadaan organisasi dan/atau oleh kegagalan dari segmen populasi pemakai pada penelitian. Dalam penelitian ini, beberapa item berhubungan dengan kepuasan pemakai pada gabungan keseluruhan kelompok pemakai yaitu tingkat pengendalian personal pemakai saat sistem tidak dapat mengakomodasi kebutuhan organisasi, partisipasi pemakai dalam perencanaan kebutuhan sistem, dan tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan.



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini menguji 21 instrumen kesuksesan pemakai akhir dan hubungannya dengan kepuasan pemakai akhir. Instrumen pendukung pemakai akhir ini dianalisa pada empat kelompok pemakai berbeda di dalam satu organisasi.

Penelitian ini menemukan gap kualitas kepuasan lebih besar secara keseluruhan berada pada partisipasi dalam perencanaan kebutuhan sistem, tingkat pengendalian personal pemakai saat sistem tidak dapat mengakomodasi kebutuhan organisasi, dan tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan. Gap ini juga berhubungan dengan kepuasan pemakai akhir sedikitnya satu dari keempat kelompok pemakai.

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa berbagai perspektif mengenai hubungan antara instrumen pendukung pemakai akhir dan kepuasan pemakai membuat suatu kontribusi kearah pemahaman yang kompleks dan gambaran yang tajam. Dengan sendirinya, instrumen pendukung dari Kepentingan (*Importance*) menyediakan pengertian yang mendalam terhadap apa yang dinilai oleh komunitas pemakai. Instrumen pendukung dari Hasil (*Performance*) menunjukkan pertimbangan pada saat yang tepat tentang tingkatan layanan yang disajikan untuk mendukung pemakai akhir.

Kualitas layanan mengukur identifikasi instrumen pendukung dengan gap yang paling besar antara Kepentingan (*Importance*) dan Hasil (*Performance*) dan memberikan petunjuk untuk memprioritaskan materi kritis yang seharusnya menjadi target manajer SI sebagai tindakan perbaikan.

Kesimpulan utama dari penelitian ini adalah:

- a. Tingkat pengendalian personal pemakai saat sistem tidak dapat mengakomodasi kebutuhan organisasi, partisipasi dalam perencanaan kebutuhan sistem, dan tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan adalah area dukungan yang banyak mempengaruhi kepuasan pemakai.
- b. Terdapat perbedaan tingkat kepuasan pemakai untuk kelompok pemakai yang berbeda. Usaha dalam meningkatkan kepuasan pemakai perlu mempelajari dampak dari instrumen pendukung pemakai akhir pada tingkatan kelompok pemakai dan tidak hanya untuk populasi secara keseluruhan.
- c. Ukuran kualitas layanan dikombinasikan dengan ukuran kepuasan pemakai menyediakan suatu pemahaman berharga atas dukungan terhadap pemakai akhir, yaitu dengan memberikan gambaran instrumen pendukung yang mempengaruhi kepuasan pemakai.

5.2. Keterbatasan dan Saran Penelitian Berikutnya

Pendekatan penelitian ini adalah tingkatan dukungan pemakai akhir sebagai suatu kondisi yang diteliti. Penelitian ini menunjuk cost atau ketidakpastian dalam menempatkan berbagai instrumen pendukung sebagai suatu pertimbangan yang penting dalam suatu departemen SI untuk mengembangkan keseluruhan rencana layanan. Perbedaan dalam tingkatan layanan mungkin tidak dinilai sebagai tujuan departemen SI, tetapi sebagai relatif cost yang menuju ke berbagai isu.

Karena populasi pemakai dalam penelitian ini dapat digolongkan seperti biasanya yaitu tidak puas, instrumen pendukung pemakai akhir yang signifikan di lingkungan ini mungkin bukan instrumen yang sama dimana pemakai menilainya sebagai kepentingan untuk kepuasan populasi pemakai. Lebih dari itu, keadaan di mana pemakai menjadi lebih puas, jarak perbedaan yang kecil dalam gap antara berbagai materi mungkin tidak menghasilkan perbedaan yang signifikan.

Pemilihan jumlah sampel (Makridakis et. al, 1988) dan segmentasi kelompok pemakai yang berbeda pada penelitian ini mungkin masih memiliki kekurangan. Hal ini dapat dilihat dari kemungkinan sebab yang berbeda pada hasil regresi Staff SI sehingga penulis sulit untuk menarik kesimpulan. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah pemilihan sampel untuk pengelompokkan pemakai agar lebih diperbanyak sehingga lebih bisa merepresentasikan populasi pemakai yang ada dalam suatu organisasi. Saran lainnya adalah perlu untuk menambahkan biaya variabel ke dalam

persamaan pengaruh instrumen pendukung pemakai akhir atas kepuasan pemakai. Ini akan menyediakan suatu gambaran yang lebih lengkap menyangkut pusat implementasi menghitung lingkungan.

Riset dimasa depan juga perlu menguji interaksi antar instrumen pendukung sehingga dapat memahami lebih baik dampak keseluruhan pada kemajuan kualitas layanan atas kepuasan pemakai. Sebagai contoh, peningkatan dalam kemampuan teknis memberi hasil suatu peningkatan kecepatan waktu respon dari staff pendukung sistem untuk menyelesaikan persoalan (pemecahan masalah dengan cepat). Ini mengakibatkan semacam efek ganda pada kepuasan pemakai. Pengetahuan tentang hubungan timbal balik dapat dikombinasikan dengan peningkatan perkiraan biaya dalam rangka meningkatkan keputusan alokasi investasi di area dukungan terhadap pemakai akhir. Penelitian dimasa depan perlu merancang secara luas atas kebijakan organisasi yang dapat mempengaruhi tingkatan layanan. Penelitian yang sekarang hanya menguji pengaruh tingkatan layanan atas kepuasan pemakai.

Penelitian dimasa depan juga perlu menguji ketahanan dari hasil yang diuraikan di sini dengan hasil yang terus memuaskan kelompok pemakai. Akhirnya, riset dimasa depan perlu menambahkan keseluruhan item kepuasan pemakai sebagai instrumen unit SI yang bersandar pada pertimbangan skala Likert untuk mencegah hubungan palsu antara instrumen pendukung dan kepuasan pemakai akhir.

5.3. Implikasi Penelitian

Penelitian ini melanjutkan pekerjaan sebelumnya yang berkenaan dengan kepuasan pemakai akhir komputer. Itu menunjukkan kegunaan dari ukuran kualitas layanan (gap antara kepentingan (*importance*) dan hasil (*performance*)) sebagai alat untuk menambahkan pemahaman atas pandangan dan kebutuhan pemakai. Masukan ukuran kepuasan pemakai menunjukkan gap layanan yang mungkin hanya meliputi sebagian dari pandangan dan sikap pemakai. Analisis gap kualitas layanan dikenal sebagai suatu alat diagnostik untuk menyoroti instrumen spesifik yang memerlukan peningkatan.

Secara keseluruhan, temuan dari hubungan yang berbeda antara instrumen pendukung dan kepuasan pemakai dalam penelitian berbeda dan antar kelompok pemakai berbeda dalam penelitian ini memberikan kemungkinan yang lain. Menilai hubungan antara instrumen pendukung pemakai akhir dan kepuasan pemakai seolah-olah instrumen yang sama harus signifikan dalam semua penelitian untuk semua kelompok.

Bagi praktisi, usaha peningkatan layanan harus ditargetkan ke arah instrumen pendukung yang berdampak pada kelompok pemakai berprioritas tinggi. Fakta bahwa masing-masing kelompok pemakai dalam penelitian ini mempertunjukkan suatu profil instrumen berbeda yang mempengaruhi kepuasan pemakai menyatakan bahwa

REFERENSI

- ✓ Bailey, J. dan Pearson, S. "The Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction", *Management Science*, Vol. 29, No. 5, Hal. 519-529, 1993
- Beach, Lee Roy dan Burns, Lawton R. "The Service Quality Improvement Strategy Identifying Priorities for Change", *International Journal of Service Industry Management*, Bradford, Vol. 6, Iss. 5, Hal. 5-11, 1995
- ✓ Bowman, B., Grupe, F., Lund, D., dan Moore, W. "An examination of Sources of Support Preferred by End-User Computing Personnel", *Journal of End User Computing*, Vol. 5, No. 4, Hal. 4-12, 1993
- Brancheau, J. dan Wetherbe, J. "Higher and Lower Rated Information Centers: Exploring the Differences", *Journal of Information Management*, Vol. 9, No. 1, Hal. 53-70, 1988
- ✓ Brynjolfsson, E. "The contribution of Information Technology to Consumer Welfare", *Information Systems Research*, Vol. 7, No. 3, Hal. 281-300, 1996
- ✓ Brynjolfsson, E., dan Yang, S. "Intangible Benefits and Costs of Computer Investments: Evidence from the Financial Market", *Proceedings of the International Conference on Information Systems*, Atlanta, GA, 1997
- ✓ Chang, C.M., Chen, C.T., dan Hsu, C.H. "A Review of Service Quality in Corporate and Recreational Sport/Fitness Programs", *The Sport Journal*, United States Sports Academy/Fall, Vol. 5, No. 3, 2002
- ✓ DeLone W., dan McLean, E. "Information System Success: the Quest for the Dependent Variable", *Information Systems Research*, Vol. 3, No. 1, Hal. 60-95, 1992
- _____ "The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update", *Journal of Management Information Systems/Spring*, Vol. 19, No. 4, Hal. 9-30, 2003
- Doll, W., Raghunathan, T.S., Lim, J., dan Gupta, Y. "A Confirmatory Factor Analysis of the User Satisfaction Instrument", *Information Systems Research*, Vol. 6, No. 2, Hal. 177-188, 1995

Doll, W., dan Torkzadeh, G. "The Measurement of End-User Computing Satisfaction", *MIS Quarterly*, Vol. 12, No. 2, Hal. 259-274, 1988

_____ "The Measurement of End-User Computing Satisfaction: Theoretical and Methodological Issues", *MIS Quarterly*, Vol. 15, No. 1, Hal. 5, 1991

✓ Gallager, C. "Perceptions of the Value of a Management Information System", *Academy of Management Journal*, Vol. 1, Hal. 46-55, 1974

Guimaraes, T., Gupta, Y. dan Rainer, R.K. "Empirically Testing the Relationship between Enduser Computing Problems and Information Center Success Factors", *Decision Sciences*, Vol. 30, No. 2, Hal. 393-413, 1999

Henry, J. dan Stone, R. "A Structural Equation Model of End-User Satisfaction with a Computer Based Medical Information System", *Information Resources Management Journal*, Vol. 7, No. 3, Hal. 21-34, 1994

Irianto, Agus, *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Kencana, Jakarta, 2004.

Jiang, J., Klein, G., dan Krampton, S. "A Note on SERVQUAL Reliability and Validity in Information System Service Quality Measurement", *Decision Sciences*, Vol. 31, No. 1, Hal. 725-744, 2000

Kettinger, W., Lee, C. "Pragmatic Perspectives on the Measurement of Information Systems Service Quality", *MIS Quarterly*, Vol. 21, No. 2, Hal. 223-240, 1997

Lederer, A. dan Spencer, V. "The Effective Information Center: Targeting the Individual User for Success", *Journal of Systems Management*, Vol. 39, No. 1, Hal. 22-27, 1988

Loebbecke, C., Powell, P., Levy, M., dan Martin, A. "Conceptualizing Information Systems Success: Towards a 3D-Model", First Gulf Conference, *Desicion Support Systems*, Kuwait, 2000

Makridakis, S., Wheelwright, S. C., dan McGee, V. E., *Metode dan Aplikasi Peramalan*, terjemahan, Erlangga, 1988.

Mirani, R., dan King, W. "Impacts of End-user and Information Center Characteristics on End User Computing Support", *Journal of Management Information Systems*, Vol. 11, No. 1, Hal. 141-166, 1994a

Mirani, R., dan King, W. "The Development of a Measure for End-User Computing Support", *Decision Sciences*, Vol. 25, No. 4, Hal. 481, 1994b

- ✓ Parasuraman A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L. "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol. 47, Hal. 41-50, 1985
- ✓ Pitt, L., Watson, R., Kavan, C. "Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness", *MIS Quarterly*, Vol. 19, No. 2, Hal. 173-187, 1995
- Pitt, L., Watson, R., Kavan, C. "Measuring Information Service Quality: Concerns for a Complete Canvas", *MIS Quarterly*, Vol. 21, No. 2, Hal. 209-222, 1997
- ✓ Reeves, Carol A., Bednar, David A. "Defining Quality: Alternatives and Implications Academy of Management", *The Academy of Management Review*, Mississippi State, 1994
- Rittenberg, Larry E, Senn, Ann. "End-user Computing", *The Internal Auditor*, Altamonte Springs, Vol.50, Iss. 1, Hal. 35, 1993
- ✓ Shaw, N., DeLone, W.H., dan Niederman, F. "Sources of Dissatisfaction in End-User Support: An Empirical Study", *The DATA BASE for Advances in Information Systems*, Vol. 33, No. 2, Hal. 41-56, 2002
- Shaw, N., Partidge, J.L., Ang, J. S. K. "Understanding the Hidden Dissatisfaction of Users Toward End-User Computing", *Journal of End User Computing*, Vol.15, Iss. 2, Hal. 1, 2003
- Trauth, E. dan Cole, E. "The Organizational Interface: A Method for Supporting End Users of Packaged Software", *MIS Quarterly*, Vol. 16, No. 1, Hal. 35-54, 1992
- ✓ Urumsah, Dekar, *Factors Affecting Internet Adoption among Academic Staff: The Case of Indonesian Universities*, Dissertation, Curtin University of Technology School of Information Systems, Australia, 2003.
- Van Dyke, T.P., Kappelman, L.A. dan Prybutok, V.R. "Measuring Information Systems Service Quality: Concerns on the Use of the SERVQUAL Questionnaire", *MIS Quarterly*, Vol. 21, No. 2, Hal. 195-208, 1997
- ✓ Watson, R., Pitt, L., Kavan, C. "Measuring Information Systems Service Quality: Lessons from Two Longitudinal Case Studies", *MIS Quarterly*, Vol. 23, No. 1, Hal. 61-79, 1998

- ✓ Whyte, G., Bytheway, A., Edwards, C. "Understanding User Perceptions of Information Systems Success", *Journal of Strategic Information Systems*, Elsevier, Vol. 6, Hal. 35-68, 1996



LAMPIRAN**Angket Mengenai Instrumen-Instrumen Ketidakpuasan
Dalam Layanan Teknologi Informasi Kepada Pemakai Akhir**

Bapak/Ibu/Saudara yang terhormat,

Saya adalah mahasiswa yang sedang menempuh pendidikan Strata 1 (S1) Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia di Yogyakarta, saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang “Instrumen-Instrumen Ketidakpuasan Dalam Layanan Teknologi Informasi Kepada Pemakai”

Saya mohon Bapak/Ibu/Saudara untuk berpartisipasi dalam survei ini mengingat survei ini akan sangat bernilai bagi saya dan perguruan tinggi tempat saya menuntut ilmu. Angket ini bertujuan untuk mengidentifikasi instrumen-instrumen ketidakpuasan dalam layanan teknologi informasi kepada pemakai.

Waktu yang diperlukan berkisar 10 menit dan Bapak/Ibu/Saudara cukup memberikan jawaban dengan menyilang satu kotak sejalur dengan skala angka yang Bapak/Ibu/Saudara pilih. Jawaban Bapak/Ibu/Saudara akan sepenuhnya dirahasiakan kepada pihak manapun, kecuali pembimbing saya dan saya sendiri yang akan bekerja sama untuk menganalisa data.

Kami sangat berterima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk membantu kami dalam penelitian ini. Semoga partisipasi dan perhatian Bapak/Ibu/Saudara mendapat balasan dari Allah SWT. Dan semoga penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam bidang sistem informasi.

Mengetahui,

Hormat saya,

Drs. Dekar Urumsah, SSi, MCom
Pembimbing Skripsi

Puti Dahlia Muriana
No.MHS: 99312535

LAMPIRAN

Appendix 1

Survei: Pernyataan tentang Instrumen Pendukung (Tingkat Kepentingan)

Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Netral	Penting	Sangat Penting
1	2	3	4	5

		Kepentingan				
		1	2	3	4	5
1	Kemudahan akses Anda pada fasilitas komputer.	<input type="checkbox"/>				
2	Upgrade hardware baru.	<input type="checkbox"/>				
3	Upgrade software baru.	<input type="checkbox"/>				
4	Akses menuju database eksternal melalui sistem.	<input type="checkbox"/>				
5	Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak berfungsi/terpakai (<i>downtime</i>).	<input type="checkbox"/>				
6	Tingkat kemampuan teknis yang tinggi dari para staff pendukung sistem.	<input type="checkbox"/>				
7	Kepercayaan Anda terhadap sistem.	<input type="checkbox"/>				
8	Tingkat pengendalian personal pemakai saat sistem tidak dapat mengakomodasi kebutuhan organisasi	<input type="checkbox"/>				
9	Tingkat responsif sistem terhadap perubahan kebutuhan Anda.	<input type="checkbox"/>				
10	Keamanan dan privasi data.	<input type="checkbox"/>				
11	Waktu respon dari sistem.	<input type="checkbox"/>				
12	Banyaknya/tersedianya pelatihan pada Anda.	<input type="checkbox"/>				
13	Kecepatan waktu merespon dari staff pendukung sistem untuk menyelesaikan persoalan.	<input type="checkbox"/>				
14	Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem.	<input type="checkbox"/>				
15	Sikap positif bagian Pusinfo atau SIM fakultas pada Anda.	<input type="checkbox"/>				
16	Pemahaman Anda pada sistem.	<input type="checkbox"/>				
17	Efektifitas biaya secara keseluruhan terhadap biaya sistem informasi.	<input type="checkbox"/>				
18	Kemampuan sistem untuk meningkatkan produktivitas personal.	<input type="checkbox"/>				
19	Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan.	<input type="checkbox"/>				
20	Dukungan/bantuan layanan database atau model-model pengembangan model.	<input type="checkbox"/>				
21	Standardisasi hardware.	<input type="checkbox"/>				

LAMPIRAN

Appendix 3

Survei: Pernyataan tentang Instrumen Pendukung (Tingkat Hasil)

Sangat Tidak Baik	Tidak Baik	Netral	Baik	Sangat Baik
1	2	3	4	5

		Hasil				
		1	2	3	4	5
1	Kemudahan akses Anda pada fasilitas komputer.	<input type="checkbox"/>				
2	Upgrade hardware baru.	<input type="checkbox"/>				
3	Upgrade software baru.	<input type="checkbox"/>				
4	Akses menuju database eksternal melalui sistem.	<input type="checkbox"/>				
5	Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak berfungsi/terpakai (<i>downtime</i>).	<input type="checkbox"/>				
6	Tingkat kemampuan teknis yang tinggi dari para staff pendukung sistem.	<input type="checkbox"/>				
7	Kepercayaan Anda terhadap sistem.	<input type="checkbox"/>				
8	Tingkat pengendalian personal pemakai saat sistem tidak dapat mengakomodasi kebutuhan organisasi	<input type="checkbox"/>				
9	Tingkat responsif sistem terhadap perubahan kebutuhan Anda.	<input type="checkbox"/>				
10	Keamanan dan privasi data.	<input type="checkbox"/>				
11	Waktu respon dari sistem.	<input type="checkbox"/>				
12	Banyaknya/tersedianya pelatihan pada Anda.	<input type="checkbox"/>				
13	Kecepatan waktu merespon dari staff pendukung sistem untuk menyelesaikan persoalan.	<input type="checkbox"/>				
14	Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem.	<input type="checkbox"/>				
15	Sikap positif bagian Pusinfo atau SIM fakultas pada Anda.	<input type="checkbox"/>				
16	Pemahaman Anda pada sistem.	<input type="checkbox"/>				
17	Efektifitas biaya secara keseluruhan terhadap biaya sistem informasi.	<input type="checkbox"/>				
18	Kemampuan sistem untuk meningkatkan produktivitas personal.	<input type="checkbox"/>				
19	Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan.	<input type="checkbox"/>				
20	Dukungan/bantuan layanan database atau model-model pengembangan model.	<input type="checkbox"/>				
21	Standardisasi hardware.	<input type="checkbox"/>				

LAMPIRAN

Identitas Responden

Pilih salah satu jawaban yang Anda anggap paling tepat, dengan memberi tanda silang pada salah satu huruf yang tersedia.

1. Jenis Kelamin: Pria Wanita
2. Kelompok usia:
 - ≤ 20 tahun
 - 21 s/d 30 tahun
 - 31 s/d 40 tahun
 - 41 s/d 50 tahun
 - 51 s/d 60 tahun
 - > 60 tahun
3. Jabatan Anda saat ini adalah sebagai:
 - Staff Departemen SI (Sistem Informasi)
 - Staff Departemen non-SI
 - Universitas (Rektorat, KaBiro/Pusat/Lembaga, Kabag)
 - Fakultas (Pimpinan, Dosen, Kabag, Staff)
 - Mahasiswa
4. Pendidikan terakhir Anda:
 - Doktoral atau yang sederajat
 - Master atau yang sederajat
 - Sarjana atau yang sederajat
 - D III atau yang sederajat
 - SMU atau yang sederajat
 - Lain-lain :

Crosstabs

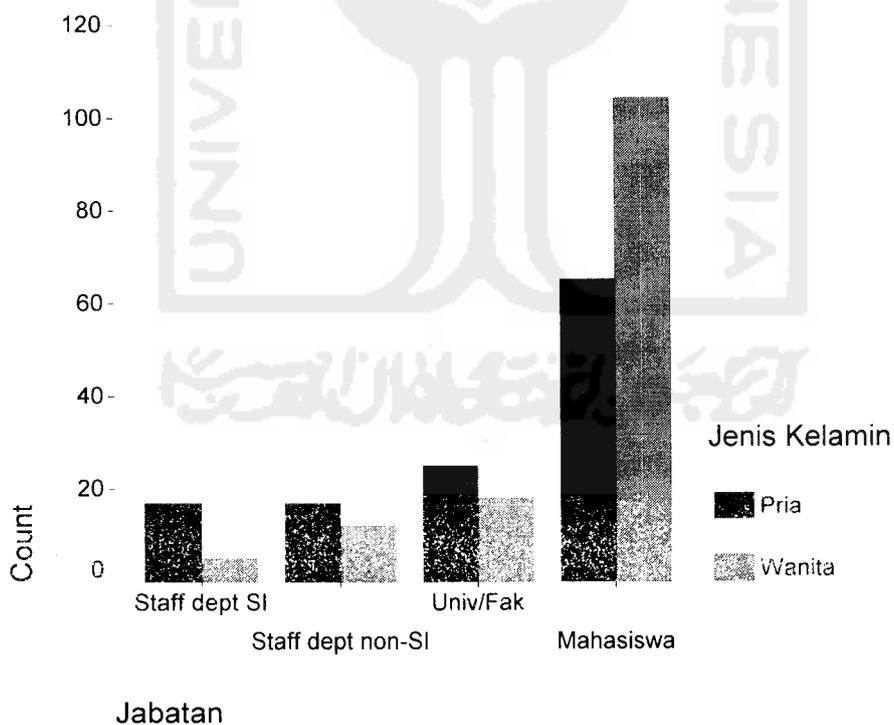
Jabatan * Jenis Kelamin Crosstabulation

			Jenis Kelamin		Total
			Pria	Wanita	
Jabatan	Staff dept SI	Count	17	5	22
		% of Total	6.5%	1.9%	8.4%
	Staff dept non-SI	Count	17	12	29
		% of Total	6.5%	4.6%	11.0%
	Univ/Fak	Count	25	18	43
		% of Total	9.5%	6.8%	16.3%
	Mahasiswa	Count	65	104	169
		% of Total	24.7%	39.5%	64.3%
Total		Count	124	139	263
		% of Total	47.1%	52.9%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	16.746 ^a	3	.001
Likelihood Ratio	17.153	3	.001
Linear-by-Linear Association	15.569	1	.000
N of Valid Cases	263		

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 10.37.



Crosstabs

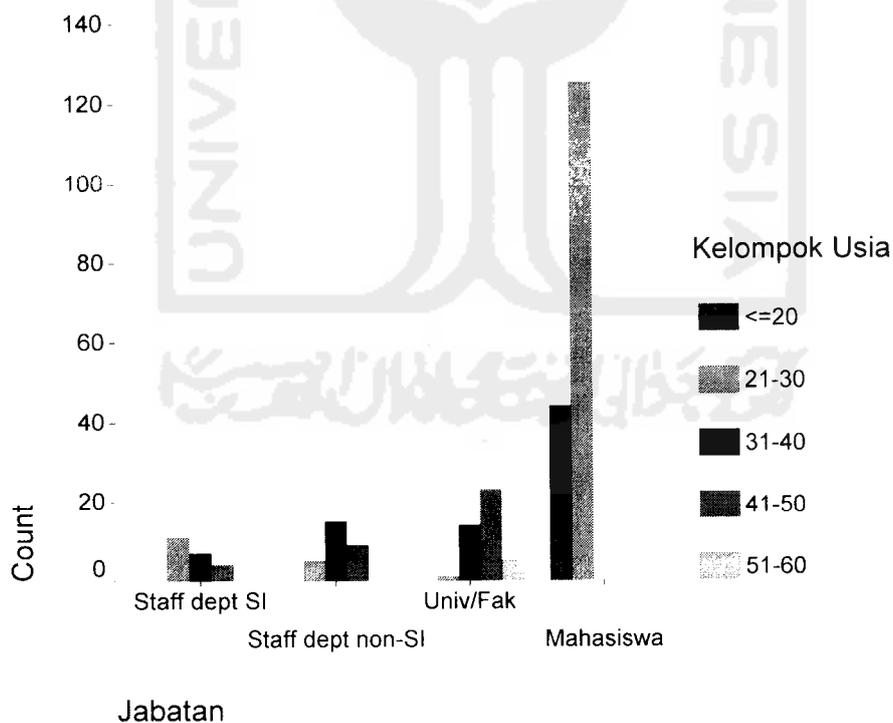
Jabatan * Kelompok Usia Crosstabulation

			Kelompok Usia					Total
			<=20	21-30	31-40	41-50	51-60	
Jabatan	Staff dept SI	Count		11	7	4		22
		% of Total		4.2%	2.7%	1.5%		8.4%
	Staff dept non-SI	Count		5	15	9		29
		% of Total		1.9%	5.7%	3.4%		11%
	Univ/Fak	Count		1	14	23	5	43
		% of Total		.4%	5.3%	8.7%	1.9%	16%
	Mahasiswa	Count	44	125				169
		% of Total	16.7%	47.5%				64%
Total		Count	44	142	36	36	5	263
		% of Total	16.7%	54.0%	13.7%	13.7%	1.9%	****

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	240.965 ^a	12	.000
Likelihood Ratio	271.971	12	.000
Linear-by-Linear Association	78.540	1	.000
N of Valid Cases	263		

a. 10 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .42.



Crosstabs

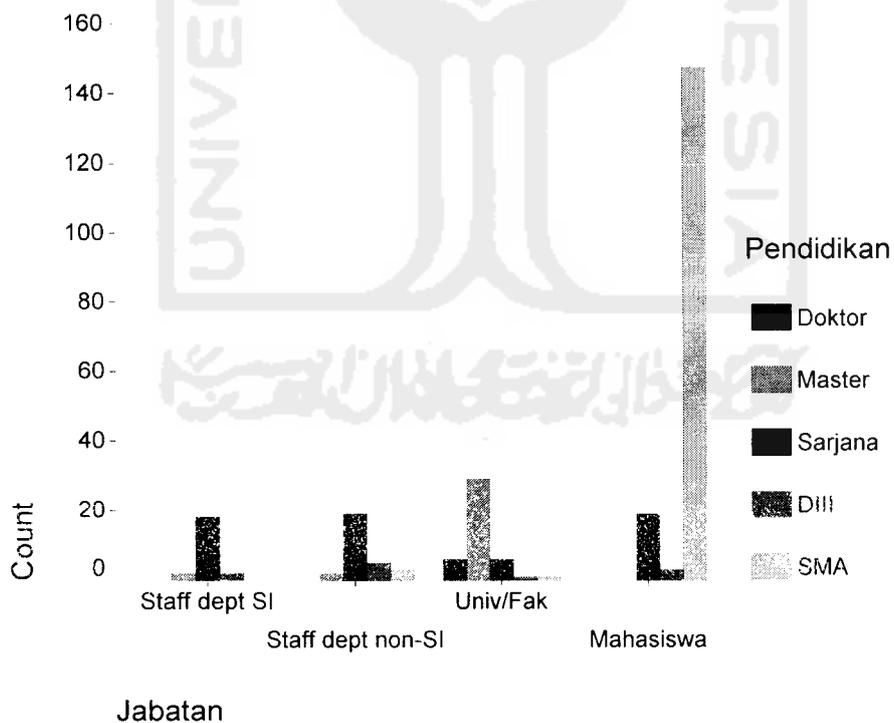
Jabatan * Pendidikan Crosstabulation

			Pendidikan					Total
			Doktor	Master	Sarjana	DIII	SMA	
Jabatan	Staff dept SI	Count		2	18	2		22
		% of Total		.8%	6.8%	.8%		8.4%
	Staff dept non-SI	Count		2	19	5	3	29
		% of Total		.8%	7.2%	1.9%	1.1%	11.0%
	Univ/Fak	Count	6	29	6	1	1	43
		% of Total	2.3%	11.0%	2.3%	.4%	.4%	16.3%
	Mahasiswa	Count			19	3	147	169
		% of Total			7.2%	1.1%	55.9%	64.3%
Total		Count	6	33	62	11	151	263
		% of Total	2.3%	12.5%	23.6%	4.2%	57.4%	100%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	310.080 ^a	12	.000
Likelihood Ratio	281.186	12	.000
Linear-by-Linear Association	94.654	1	.000
N of Valid Cases	263		

a. 9 cells (45.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .50.



Factor Analysis

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.908
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2765.285
	df	78
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
Hubungan dengan Pusinfo/bagian SIM fakultas adalah baik.	1.000	.818
Komunikasi dengan Pusinfo/ bagian SIM fakultas lancar dan akurat.	1.000	.832
Sikap positif dari Pusinfo/bagian SIM fakultas.	1.000	.808
Tersedianya pelatihan yang cukup.	1.000	.637
Baiknya kecepatan respon atas permintaan terhadap layanan.	1.000	.757
Baiknya kualitas respon atas permintaan terhadap layanan.	1.000	.747
Informasi yang dihasilkan dari sistem sudah relevan.	1.000	.792
Informasi yang dihasilkan dari sistem sudah akurat.	1.000	.690
Informasi yang dihasilkan dari sistem sudah tepat.	1.000	.774
Informasi yang dihasilkan dari sistem sudah lengkap.	1.000	.755
Informasi yang dihasilkan dari sistem dapat dipercaya.	1.000	.717
Pemahaman terhadap aplikasi yang digunakan adalah baik.	1.000	.807
Partisipasi dalam fungsi sistem informasi adalah tinggi.	1.000	.808

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	7.526	57.888	57.888	7.526	57.888	57.888
2	1.506	11.584	69.473	1.506	11.584	69.473
3	.909	6.996	76.469	.909	6.996	76.469
4	.685	5.272	81.741			
5	.482	3.706	85.447			
6	.436	3.357	88.804			
7	.285	2.195	90.999			
8	.272	2.093	93.091			
9	.203	1.561	94.652			
10	.190	1.462	96.114			
11	.183	1.411	97.525			
12	.165	1.271	98.796			
13	.157	1.204	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3.676	28.279	28.279
2	3.493	26.872	55.151
3	2.771	21.318	76.469
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
Hubungan dengan Pusinfo/bagian SIM fakultas adalah baik.	.706		
Komunikasi dengan Pusinfo/ bagian SIM fakultas lancar dan akurat.	.755		
Sikap positif dari Pusinfo/bagian SIM fakultas.	.805		
Tersedianya pelatihan yang cukup.	.749		
Baiknya kecepatan respon atas permintaan terhadap layanan.	.760		
Baiknya kualitas respon atas permintaan terhadap layanan.	.781		
Informasi yang dihasilkan dari sistem sudah relevan.	.813		
Informasi yang dihasilkan dari sistem sudah akurat.	.792		
Informasi yang dihasilkan dari sistem sudah tepat.	.815		
Informasi yang dihasilkan dari sistem sudah lengkap.	.778		
Informasi yang dihasilkan dari sistem dapat dipercaya.	.775		
Pemahaman terhadap aplikasi yang digunakan adalah baik.	.693		
Partisipasi dalam fungsi sistem informasi adalah tinggi.	.650		

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 3 components extracted.

Rotated Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
Hubungan dengan Pusinfo/bagian SIM fakultas adalah baik.		.863	
Komunikasi dengan Pusinfo/ bagian SIM fakultas lancar dan akurat.		.855	
Sikap positif dari Pusinfo/bagian SIM fakultas.		.796	
Tersedianya pelatihan yang cukup.		.629	
Baiknya kecepatan respon atas permintaan terhadap layanan.	.627	.604	
Baiknya kualitas respon atas permintaan terhadap layanan.	.699		
Informasi yang dihasilkan dari sistem sudah relevan.	.801		
Informasi yang dihasilkan dari sistem sudah akurat.	.687		
Informasi yang dihasilkan dari sistem sudah tepat.	.655		
Informasi yang dihasilkan dari sistem sudah lengkap.	.621		
Informasi yang dihasilkan dari sistem dapat dipercaya.	.635		
Pemahaman terhadap aplikasi yang digunakan adalah baik.			.833
Partisipasi dalam fungsi sistem informasi adalah tinggi.			.859

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 10 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	1	2	3
1	.645	.586	.490
2	.139	-.720	.679
3	-.751	.370	.546

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Rotated Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
Hubungan dengan Pusinfo/bagian SIM fakultas adalah baik.	.128	.863	.240
Komunikasi dengan Pusinfo/ bagian SIM fakultas lancar dan akurat.	.220	.855	.229
Sikap positif dari Pusinfo/bagian SIM fakultas.	.337	.796	.246
Tersedianya pelatihan yang cukup.	.461	.629	.168
Baiknya kecepatan respon atas permintaan terhadap layanan.	.627	.603	.003
Baiknya kualitas respon atas permintaan terhadap layanan.	.699	.502	.072
Informasi yang dihasilkan dari sistem sudah relevan.	.801	.280	.269
Informasi yang dihasilkan dari sistem sudah akurat.	.687	.289	.367
Informasi yang dihasilkan dari sistem sudah tepat.	.655	.213	.548
Informasi yang dihasilkan dari sistem sudah lengkap.	.621	.151	.588
Informasi yang dihasilkan dari sistem dapat dipercaya.	.635	.180	.530
Pemahaman terhadap aplikasi yang digunakan adalah baik.	.188	.278	.833
Partisipasi dalam fungsi sistem informasi adalah tinggi.	.196	.175	.859

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 9 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	1	2	3
1	.645	.586	.490
2	.139	-.720	.680
3	-.751	.371	.546

Extraction Method: Principal Component Analysis.
 Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

T-Test

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Kemudahan akses	4.4411	526	.7167	3.125E-02
	Kemudahan akses	3.8061	526	.7174	3.128E-02
Pair 2	Upgrade hardware baru	4.2357	526	.7234	3.154E-02
	Upgrade hardware baru	3.7376	526	.6558	2.859E-02
Pair 3	Upgrade software baru	4.3080	526	.7146	3.116E-02
	Upgrade software baru	3.5247	526	.6461	2.817E-02
Pair 4	Akses menuju database eksternal melalui sistem	4.1559	526	.7267	3.168E-02
	Akses menuju database eksternal melalui sistem	3.5399	526	.5634	2.457E-02
Pair 5	Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak terpakai	3.7901	524	.9035	3.947E-02
	Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak terpakai	3.4122	524	.6106	2.667E-02
Pair 6	Tingkat kemampuan teknik yang tinggi para staf	4.2395	526	.7455	3.251E-02
	Tingkat kemampuan teknik yang tinggi para staf	3.6388	526	.6836	2.981E-02
Pair 7	Kepercayaan Anda thd sistem	4.1407	526	.6977	3.042E-02
	Kepercayaan Anda thd sistem	3.6160	526	.8949	3.902E-02
Pair 8	Tingkat pengendalian personal pemakai	4.0418	526	.6943	3.027E-02
	Tingkat pengendalian personal pemakai	3.6882	526	.8651	3.772E-02
Pair 9	Tingkat responsif sistem	4.0913	526	.7298	3.182E-02
	Tingkat responsif sistem	3.2928	526	.8337	3.635E-02

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Kemudahan akses & Kemudahan akses	526	.041	.351
Pair 2	Upgrade hardware baru & Upgrade hardware baru	526	.098	.024
Pair 3	Upgrade software baru & Upgrade software baru	526	-.004	.925
Pair 4	Akses menuju database eksternal melalui sistem & Akses menuju database eksternal melalui sistem	526	-.029	.504
Pair 5	Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak terpakai & Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak terpakai	524	.032	.459
Pair 6	Tingkat kemampuan teknik yang tinggi para staf & Tingkat kemampuan teknik yang tinggi para staf	526	.065	.134
Pair 7	Kepercayaan Anda thd sistem & Kepercayaan Anda thd sistem	526	.007	.866
Pair 8	Tingkat pengendalian personal pemakai & Tingkat pengendalian personal pemakai	526	-.004	.934
Pair 9	Tingkat responsif sistem & Tingkat responsif sistem	526	.000	.997

Paired Samples Test

		Paired Differences		
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Kemudahan akses - Kemudahan akses	.6350	.9932	4.331E-02
Pair 2	Upgrade hardware baru - Upgrade hardware baru	.4981	.9274	4.043E-02
Pair 3	Upgrade software baru - Upgrade software baru	.7833	.9654	4.209E-02
Pair 4	Akses menuju database eksternal melalui sistem - Akses menuju database eksternal melalui sistem	.6160	.9324	4.065E-02
Pair 5	Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak terpakai - Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak terpakai	.3779	1.0739	4.691E-02
Pair 6	Tingkat kemampuan teknik yang tinggi para staf - Tingkat kemampuan teknik yang tinggi para staf	.6008	.9780	4.264E-02
Pair 7	Kepercayaan Anda thd sistem - Kepercayaan Anda thd sistem	.5247	1.1307	4.930E-02
Pair 8	Tingkat pengendalian personal pemakai - Tingkat pengendalian personal pemakai	.3536	1.1112	4.845E-02
Pair 9	Tingkat responsif sistem - Tingkat responsif sistem	.7985	1.1081	4.832E-02

Paired Samples Test

		Paired Differences		t	df	Sig. (2-tailed)
		95% Confidence Interval of the Difference				
		Lower	Upper			
Pair 1	Kemudahan akses - Kemudahan akses	.5499	.7201	14.662	525	.000
Pair 2	Upgrade hardware baru - Upgrade hardware baru	.4187	.5775	12.319	525	.000
Pair 3	Upgrade software baru - Upgrade software baru	.7006	.8660	18.608	525	.000
Pair 4	Akses menuju database eksternal melalui sistem - Akses menuju database eksternal melalui sistem	.5361	.6958	15.151	525	.000
Pair 5	Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak terpakai - Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak terpakai	.2857	.4700	8.054	523	.000
Pair 6	Tingkat kemampuan teknik yang tinggi para staf - Tingkat kemampuan teknik yang tinggi para staf	.5170	.6845	14.088	525	.000
Pair 7	Kepercayaan Anda thd sistem - Kepercayaan Anda thd sistem	.4279	.6216	10.643	525	.000
Pair 8	Tingkat pengendalian personal pemakai - Tingkat pengendalian personal pemakai	.2584	.4488	7.299	525	.000
Pair 9	Tingkat responsif sistem - Tingkat responsif sistem	.7036	.8934	16.526	525	.000

T-Test

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem	3.8473	262	.8348	5.157E-02
	Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem	3.5382	262	.5711	3.528E-02
Pair 2	Sikap positif bagian Pusinfo	4.0913	263	.7859	4.846E-02
	Sikap positif bagian Pusinfo	3.3574	263	.6432	3.966E-02
Pair 3	Pemahaman Anda pada sistem	4.0760	263	.7374	4.547E-02
	Pemahaman Anda pada sistem	3.5817	263	.7205	4.443E-02
Pair 4	Efektifitas biaya scr keseluruhan thd bi sistem informasi	4.1141	263	.7480	4.612E-02
	Efektifitas biaya scr keseluruhan thd bi sistem informasi	3.6578	263	.8362	5.156E-02
Pair 5	Kemampuan sistem meningkatkan produktifitas personal	4.2053	263	.7281	4.490E-02
	Kemampuan sistem meningkatkan produktifitas personal	3.5894	263	.8597	5.301E-02
Pair 6	Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan	4.1065	263	.7888	4.864E-02
	Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan	3.2167	263	.8211	5.063E-02
Pair 7	Dukungan layanan database	4.0913	263	.6591	4.064E-02
	Dukungan layanan database	3.2738	263	.7052	4.348E-02
Pair 8	Standardisasi hardware	4.0456	263	.6864	4.233E-02
	Standardisasi hardware	3.1407	263	.5919	3.650E-02

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem & Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem	262	.052	.393
Pair 2	Sikap positif bagian Pusinfo & Sikap positif bagian Pusinfo	263	.071	.250
Pair 3	Pemahaman Anda pada sistem & Pemahaman Anda pada sistem	263	.024	.696
Pair 4	Efektifitas biaya scr keseluruhan thd bi sistem informasi & Efektifitas biaya scr keseluruhan thd bi sistem informasi	263	-.053	.389
Pair 5	Kemampuan sistem meningkatkan produktifitas personal & Kemampuan sistem meningkatkan produktifitas personal	263	.032	.610
Pair 6	Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan & Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan	263	.000	.995
Pair 7	Dukungan layanan database & Dukungan layanan database	263	.077	.211
Pair 8	Standardisasi hardware & Standardisasi hardware	263	-.100	.104

T-Test

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Tingkat responsif sistem	4.0913	526	.7298	3.182E-02
Pair 1	Tingkat responsif sistem	3.2928	526	.8337	3.635E-02
Pair 2	Keamanan dan privasi data	4.4183	526	.7303	3.184E-02
Pair 2	Keamanan dan privasi data	3.2319	526	.6841	2.983E-02
Pair 3	Waktu respon dari sistem	4.3004	526	.7284	3.176E-02
Pair 3	Waktu respon dari sistem	3.2471	526	.5886	2.566E-02

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Tingkat responsif sistem & Tingkat responsif sistem	526	.000	.997
Pair 2	Keamanan dan privasi data & Keamanan dan privasi data	526	.004	.932
Pair 3	Waktu respon dari sistem & Waktu respon dari sistem	526	.049	.265

Paired Samples Test

		Paired Differences					t
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference		
					Lower	Upper	
Pair 1	Tingkat responsif sistem - Tingkat responsif sistem	.7985	1.1081	4.832E-02	.7036	.8934	16.526
Pair 2	Keamanan dan privasi data - Keamanan dan privasi data	1.1863	.9988	4.355E-02	1.1008	1.2719	27.240
Pair 3	Waktu respon dari sistem - Waktu respon dari sistem	1.0532	.9139	3.985E-02	.9749	1.1315	26.431

Paired Samples Test

		df	Sig. (2-tailed)
Pair 1	Tingkat responsif sistem - Tingkat responsif sistem	525	.000
Pair 2	Keamanan dan privasi data - Keamanan dan privasi data	525	.000
Pair 3	Waktu respon dari sistem - Waktu respon dari sistem	525	.000

T-Test

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Banyaknya/tersedianya pelatihan	4.0760	263	.78750	.04856
	Banyaknya/tersedianya pelatihan	3.3498	263	.75113	.04632
Pair 2	Kecepatan waktu merespon sistem	4.2662	263	.66358	.04092
	Kecepatan waktu merespon sistem	3.4867	263	.67026	.04133

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Banyaknya/tersedianya pelatihan & Banyaknya/tersedianya pelatihan	263	.045	.466
Pair 2	Kecepatan waktu merespon sistem & Kecepatan waktu merespon sistem	263	-.026	.671

Paired Samples Test

		Paired Differences				
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Pair 1	Banyaknya/tersedianya pelatihan - Banyaknya/tersedianya pelatihan	.7262	1.06343	.06557	.5971	.8554
Pair 2	Kecepatan waktu merespon sistem - Kecepatan waktu merespon sistem	.7795	.95552	.05892	.6635	.8955

Paired Samples Test

		t	df	Sig. (2-tailed)
Pair 1	Banyaknya/tersedianya pelatihan - Banyaknya/tersedianya pelatihan	11.075	262	.000
Pair 2	Kecepatan waktu merespon sistem - Kecepatan waktu merespon sistem	13.229	262	.000

Regression Dept Non-SI

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Standardisasi hardware, Tingkat responsif sistem, Sikap positif bagian Pusinfo, Akses menuju database eksternal melalui sistem, Banyaknya pelatihan, Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak terpakai, Keamanan dan privasi data, Kemudahan akses, Dukungan layanan database, Kepercayaan Anda thd sistem, Tingkat kemampuan teknik yang tinggi para staf, Waktu respon dari sistem, Upgrade software baru, Efektifitas biaya scr keseluruhan thd bi sistem informasi, Pemahaman Anda pada sistem, Kemampuan sistem meningkatkan produktifitas personal, Tingkat pengendalian personal pemakai, Upgrade hardware baru, Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem, Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan, Kecepatan sistem merespon		Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: Kepuasan pemakai akhir

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.874 ^a	.765	.146	10.08995

- a. Predictors: (Constant), Standardisasi hardware, Tingkat responsif sistem, Sikap positif bagian Pusinfo, Akses menuju database eksternal melalui sistem, Banyaknya pelatihan, Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak terpakai, Keamanan dan privasi data, Kemudahan akses, Dukungan layanan database, Kepercayaan Anda thd sistem, Tingkat kemampuan teknik yang tinggi para staf, Waktu respon dari sistem, Upgrade software baru, Efektifitas biaya scr keseluruhan thd bi sistem informasi, Pemahaman Anda pada sistem, Kemampuan sistem meningkatkan produktifitas personal, Tingkat pengendalian personal pemakai, Upgrade hardware baru, Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem, Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan, Kecepatan sistem merespon

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2644.244	21	125.916	1.237	.397 ^a
	Residual	814.456	8	101.807		
	Total	3458.700	29			

- a. Predictors: (Constant), Standardisasi hardware, Tingkat responsif sistem, Sikap positif bagian Pusinfo, Akses menuju database eksternal melalui sistem, Banyaknya pelatihan, Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak terpakai, Keamanan dan privasi data, Kemudahan akses, Dukungan layanan database, Kepercayaan Anda thd sistem, Tingkat kemampuan teknik yang tinggi para staf, Waktu respon dari sistem, Upgrade software baru, Efektifitas biaya scr keseluruhan thd bi sistem informasi, Pemahaman Anda pada sistem, Kemampuan sistem meningkatkan produktifitas personal, Tingkat pengendalian personal pemakai, Upgrade hardware baru, Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem, Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan, Kecepatan sistem merespon
b. Dependent Variable: Kepuasan pemakai akhir

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	48.92	7.545		6.484	.000
(Constant)					
Kemudahan akses	-6.070	3.872	-.540	-1.568	.156
Upgrade hardware baru	7.308	4.705	.602	1.553	.159
Upgrade software baru	13.66	5.840	1.018	2.339	.047
Akses menuju database eksternal melalui sistem	1.037	4.324	.095	.240	.817
Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak terpakai	-2.865	2.771	-.284	-1.034	.331
Tingkat kemampuan teknik yang tinggi para staf	-2.811	3.628	-.322	-.775	.461
Kepercayaan Anda thd sistem	-14.1	7.115	-1.300	-1.980	.083
Tingkat pengendalian personal pemakai	6.407	4.283	.603	1.496	.173
Tingkat responsif sistem	.250	4.244	.025	.059	.954
Keamanan dan privasi data	7.234	4.350	.704	1.663	.135
Waktu respon dari sistem	-5.445	4.814	-.448	-1.131	.291
Banyaknya pelatihan	2.182	4.967	.174	.439	.672
Kecepatan sistem merespon	-17.2	7.407	-1.401	-2.321	.049
Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem	-6.043	6.307	-.452	-.958	.366
Sikap positif bagian Pusinfo	1.881	4.123	.190	.456	.660
Pemahaman Anda pada sistem	10.16	4.782	.944	2.124	.066
Efektifitas biaya scr keseluruhan thd bi sistem informasi	12.35	7.690	1.206	1.606	.147
Kemampuan sistem meningkatkan produktifitas personal	-4.171	4.787	-.358	-.871	.409
Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan	-6.226	5.785	-.593	-1.076	.313
Dukungan layanan database	8.179	6.371	.627	1.284	.235
Standardisasi hardware	9.991	4.195	.922	2.382	.044

a. Dependent Variable: Kepuasan pemakai akhir

Regression Mahasiswa

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Standardisasi hardware, Efektifitas biaya scr keseluruhan thd bi sistem informasi, Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak terpakai, Upgrade software baru, Keamanan dan privasi data, Tingkat kemampuan teknik yang tinggi para staf, Banyaknya pelatihan, Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan, Kemudahan akses, Akses menuju database eksternal melalui sistem, Tingkat pengendalian personal pemakai, Kecepatan sistem merespon, Sikap positif bagian Pusinfo, Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem, Pemahaman Anda pada sistem, Dukungan layanan database, Waktu respon dari sistem, Tingkat responsif sistem, Upgrade hardware baru, Kemampuan sistem meningkatkan produktifitas personal, Kepercayaan Anda thd sistem		Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: Kepuasan pemakai akhir

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.452 ^a	.204	.090	12.54446

- a. Predictors: (Constant), Standardisasi hardware, Efektifitas biaya scr keseluruhan thd bi sistem informasi, Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak terpakai, Upgrade software baru, Keamanan dan privasi data, Tingkat kemampuan teknik yang tinggi para staf, Banyaknya pelatihan, Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan, Kemudahan akses, Akses menuju database eksternal melalui sistem, Tingkat pengendalian personal pemakai, Kecepatan sistem merespon, Sikap positif bagian Pusinfo, Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem, Pemahaman Anda pada sistem, Dukungan layanan database, Waktu respon dari sistem, Tingkat responsif sistem, Upgrade hardware baru, Kemampuan sistem meningkatkan produktifitas personal, Kepercayaan Anda thd sistem

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5927.242	21	282.250	1.794	.024 ^a
	Residual	23132.427	147	157.363		
	Total	29059.669	168			

- a. Predictors: (Constant), Standardisasi hardware, Efektifitas biaya scr keseluruhan thd bi sistem informasi, Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak terpakai, Upgrade software baru, Keamanan dan privasi data, Tingkat kemampuan teknik yang tinggi para staf, Banyaknya pelatihan, Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan, Kemudahan akses, Akses menuju database eksternal melalui sistem, Tingkat pengendalian personal pemakai, Kecepatan sistem merespon, Sikap positif bagian Pusinfo, Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem, Pemahaman Anda pada sistem, Dukungan layanan database, Waktu respon dari sistem, Tingkat responsif sistem, Upgrade hardware baru, Kemampuan sistem meningkatkan produktifitas personal, Kepercayaan Anda thd sistem
- b. Dependent Variable: Kepuasan pemakai akhir

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	66.52	2.266		29.36	.000
(Constant)					
Kemudahan akses	-1.377	1.249	-.098	-1.102	.272
Upgrade hardware baru	.916	1.448	.065	.632	.528
Upgrade software baru	-.950	1.435	-.069	-.662	.509
Akses menuju database eksternal melalui sistem	-.576	1.274	-.040	-.452	.652
Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak terpakai	.046	1.067	.004	.043	.966
Tingkat kemampuan teknik yang tinggi para staf	.730	1.335	.051	.547	.585
Kepercayaan Anda thd sistem	-1.003	1.206	-.089	-.832	.407
Tingkat pengendalian personal pemakai	2.997	1.233	.261	2.431	.016
Tingkat responsif sistem	-1.838	1.184	-.156	-1.551	.123
Keamanan dan privasi data	-.208	1.425	-.015	-.146	.884
Waktu respon dari sistem	-.605	1.425	-.042	-.425	.672
Banyaknya pelatihan	1.589	1.008	.133	1.577	.117
Kecepatan sistem merespon	.104	1.281	.008	.081	.935
Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem	3.149	1.230	.245	2.560	.011
Sikap positif bagian Pusinfo	.485	1.348	.035	.360	.719
Pemahaman Anda pada sistem	-.417	1.254	-.032	-.332	.740
Efektifitas biaya scr keseluruhan thd bi sistem informasi	-.608	1.180	-.054	-.515	.607
Kemampuan sistem meningkatkan produktifitas personal	-1.457	1.277	-.118	-1.140	.256
Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan	3.279	1.214	.266	2.702	.008
Dukungan layanan database	-.008	1.351	-.001	-.006	.995
Standardisasi hardware	-1.275	1.319	-.085	-.967	.335

a. Dependent Variable: Kepuasan pemakai akhir

Regression Univ/Fakultas

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Standardisasi hardware, Tingkat kemampuan teknik yang tinggi para staf, Tingkat pengendalian personal pemakai, Efektifitas biaya scr keseluruhan thd bi sistem informasi, Dukungan layanan database, Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak terpakai, Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan, Banyaknya pelatihan, Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem, Upgrade hardware baru, Waktu respon dari sistem, Kepercayaan Anda thd sistem, Sikap positif bagian Pusinfo, Tingkat responsif sistem, Kemudahan akses, Upgrade software baru, Pemahaman Anda pada sistem, Keamanan dan privasi data, Akses menuju database eksternal melalui sistem, Kemampuan sistem meningkatkan produktifitas personal, Kecepatan sistem merespon		Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: Kepuasan pemakai akhir

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.747 ^a	.558	.094	12.49995

- a. Predictors: (Constant), Standardisasi hardware, Tingkat kemampuan teknik yang tinggi para staf, Tingkat pengendalian personal pemakai, Efektifitas biaya scr keseluruhan thd bi sistem informasi, Dukungan layanan database, Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak terpakai, Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan, Banyaknya pelatihan, Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem, Upgrade hardware baru, Waktu respon dari sistem, Kepercayaan Anda thd sistem, Sikap positif bagian Pusinfo, Tingkat responsif sistem, Kemudahan akses, Upgrade software baru, Pemahaman Anda pada sistem, Keamanan dan privasi data, Akses menuju database eksternal melalui sistem, Kemampuan sistem meningkatkan produktifitas personal, Kecepatan sistem merespon

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3943.499	21	187.786	1.202	.342 ^a
	Residual	3124.977	20	156.249		
	Total	7068.476	41			

- a. Predictors: (Constant), Standardisasi hardware, Tingkat kemampuan teknik yang tinggi para staf, Tingkat pengendalian personal pemakai, Efektifitas biaya scr keseluruhan thd bi sistem informasi, Dukungan layanan database, Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak terpakai, Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan, Banyaknya pelatihan, Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem, Upgrade hardware baru, Waktu respon dari sistem, Kepercayaan Anda thd sistem, Sikap positif bagian Pusinfo, Tingkat responsif sistem, Kemudahan akses, Upgrade software baru, Pemahaman Anda pada sistem, Keamanan dan privasi data, Akses menuju database eksternal melalui sistem, Kemampuan sistem meningkatkan produktifitas personal, Kecepatan sistem merespon
- b. Dependent Variable: Kepuasan pemakai akhir

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	61.008	5.261		11.60	.000
(Constant)					
Kemudahan akses	-1.412	2.756	-.139	-.512	.614
Upgrade hardware baru	-1.442	3.653	-.109	-.395	.697
Upgrade software baru	-.298	4.592	-.024	-.065	.949
Akses menuju database eksternal melalui sistem	3.224	4.811	.234	.670	.510
Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak terpakai	-1.390	2.541	-.115	-.547	.590
Tingkat kemampuan teknik yang tinggi para staf	-1.180	3.155	-.093	-.374	.712
Kepercayaan Anda thd sistem	-3.919	3.023	-.334	-1.296	.210
Tingkat pengendalian personal pemakai	4.151	3.884	.296	1.069	.298
Tingkat responsif sistem	-4.567	3.618	-.359	-1.262	.221
Keamanan dan privasi data	-5.932	3.923	-.484	-1.610	.147
Waktu respon dari sistem	5.199	3.171	.383	1.633	.117
Banyaknya pelatihan	-5.079	3.369	-.341	-1.508	.147
Kecepatan sistem merespon	4.315	5.269	.303	.819	.422
Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem	-.603	3.132	-.052	-.192	.849
Sikap positif bagian Pusinfo	4.108	3.266	.309	1.258	.223
Pemahaman Anda pada sistem	-1.731	4.003	-.131	-.433	.670
Efektifitas biaya scr keseluruhan thd bi sistem informasi	3.434	2.857	.266	1.202	.243
Kemampuan sistem meningkatkan produktifitas personal	.627	3.988	.057	.157	.877
Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan	3.170	2.683	.313	1.182	.251
Dukungan layanan database	-.680	3.564	-.042	-.191	.851
Standardisasi hardware	2.922	3.042	.238	.960	.348

a. Dependent Variable: Kepuasan pemakai akhir

Regression Dept SI

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Standardisasi hardware, Upgrade software baru, Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak terpakai, Kemudahan akses, Keamanan dan privasi data, Kepercayaan Anda thd sistem, Banyaknya pelatihan, Pemahaman Anda pada sistem, Tingkat pengendalian personal pemakai, Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan, Upgrade hardware baru, Dukungan layanan database, Sikap positif bagian Pusinfo, Akses menuju database eksternal melalui sistem, Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem, Efektifitas biaya scr keseluruhan thd bi sistem informasi, Tingkat kemampuan teknik yang tinggi para staf, Kecepatan sistem merespon, Tingkat responsif sistem, Waktu respon dari sistem, Kemampuan sistem meningkatkan produktifitas personal		Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: Kepuasan pemakai akhir

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	1.000 ^a	1.000	1.000	

- a. Predictors: (Constant), Standardisasi hardware, Upgrade software baru, Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak terpakai, Kemudahan akses, Keamanan dan privasi data, Kepercayaan Anda thd sistem, Banyaknya pelatihan, Pemahaman Anda pada sistem, Tingkat pengendalian personal pemakai, Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan, Upgrade hardware baru, Dukungan layanan database, Sikap positif bagian Pusinfo, Akses menuju database eksternal melalui sistem, Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem, Efektifitas biaya scr keseluruhan thd bi sistem informasi, Tingkat kemampuan teknik yang tinggi para staf, Kecepatan sistem merespon, Tingkat responsif sistem, Waktu respon dari sistem, Kemampuan sistem meningkatkan produktifitas personal

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2467.273	21	117.489		^a
	Residual	.000	0			
	Total	2467.273	21			

- a. Predictors: (Constant), Standardisasi hardware, Upgrade software baru, Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak terpakai, Kemudahan akses, Keamanan dan privasi data, Kepercayaan Anda thd sistem, Banyaknya pelatihan, Pemahaman Anda pada sistem, Tingkat pengendalian personal pemakai, Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan, Upgrade hardware baru, Dukungan layanan database, Sikap positif bagian Pusinfo, Akses menuju database eksternal melalui sistem, Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem, Efektifitas biaya scr keseluruhan thd bi sistem informasi, Tingkat kemampuan teknik yang tinggi para staf, Kecepatan sistem merespon, Tingkat responsif sistem, Waktu respon dari sistem, Kemampuan sistem meningkatkan produktifitas personal
b. Dependent Variable: Kepuasan pemakai akhir

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	82.706	.334		247.329	.003
	Kemudahan akses	-23.31	.293	-.1563	-79.609	.008
	Upgrade hardware baru	-1.783	.370	-.113	-4.813	.130
	Upgrade software baru	-4.084	.101	-.418	-40.600	.016
	Akses menuju database eksternal melalui sistem	-17.65	.347	-1.415	-50.813	.013
	Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak terpakai	7.592	.218	.935	34.843	.018
	Tingkat kemampuan teknik yang tinggi para staf	26.181	.380	2.434	68.954	.009
	Kepercayaan Anda thd sistem	-.885	.152	-.079	-5.819	.108
	Tingkat pengendalian personal pemakai	-16.23	.269	-1.632	-60.329	.011
	Tingkat responsif sistem	-11.08	.311	-1.269	-35.619	.018
	Keamanan dan privasi data	-14.09	.246	-1.299	-57.193	.011
	Waktu respon dari sistem	-6.213	.407	-.497	-15.264	.042
	Banyaknya pelatihan	-3.009	.191	-.313	-15.723	.040
	Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem	20.700	.229	2.018	90.485	.007
	Sikap positif bagian Pusinfo	-2.685	.164	-.256	-16.419	.039
	Pemahaman Anda pada sistem	-6.173	.154	-.597	-40.016	.016
	Efektifitas biaya scr keseluruhan thd bi sistem informasi	-17.65	.286	-2.190	-61.754	.010
	Kemampuan sistem meningkatkan produktifitas personal	40.579	.406	4.889	100.003	.006
	Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan	34.876	.397	4.648	87.756	.007
	Dukungan layanan database	-21.24	.226	-2.173	-93.905	.007
	Standardisasi hardware	-.767	.201	-.084	-3.816	.163

a. Dependent Variable: Kepuasan pemakai akhir



Model

Varia

Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak terpakai, Tingkat kemampuan teknik yang tinggi para staf, Kepercayaan Anda thd sistem, Tingkat pengendalian personal pemakai, Tingkat responsif sistem, Keamanan dan privasi data, Waktu respon dari sistem, Banyaknya pelatihan, Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem, Sikap positif bagian Pusinfo, Pemahaman Anda pada sistem, Efektifitas biaya scr keseluruhan thd bi sistem informasi, Kemampuan sistem meningkatkan produktifitas personal, Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan, Dukungan layanan database, Standardisasi hardware

Summary

Adjusted R Square	.65
-------------------	-----

Standardisasi hardware, Tingkat pengendalian personal pemakai, Tingkat responsif sistem, Keamanan dan privasi data, Waktu respon dari sistem, Banyaknya pelatihan, Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem, Sikap positif bagian Pusinfo, Pemahaman Anda pada sistem, Efektifitas biaya scr keseluruhan thd bi sistem informasi, Kemampuan sistem meningkatkan produktifitas personal, Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan, Dukungan layanan database, Standardisasi hardware

ANOVA

Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
154.080	21	7.337	1.080	.333
133.000	21	6.333	.900	.333

Standardisasi hardware yang tidak terpakai, Tingkat pengendalian personal pemakai, Tingkat responsif sistem, Keamanan dan privasi data, Waktu respon dari sistem, Banyaknya pelatihan, Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem, Sikap positif bagian Pusinfo, Pemahaman Anda pada sistem, Efektifitas biaya scr keseluruhan thd bi sistem informasi, Kemampuan sistem meningkatkan produktifitas personal, Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan, Dukungan layanan database, Standardisasi hardware

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	65.23	1.533		42.55	.000
	Kemudahan akses	-1.232	.919	-.096	-1.340	.181
	Upgrade hardware baru	.728	1.072	.053	.679	.498
	Upgrade software baru	.093	1.103	.007	.084	.933
	Akses menuju database eksternal melalui sistem	-.013	1.011	-.001	-.013	.989
	Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak terpakai	-.210	.779	-.019	-.270	.788
	Tingkat kemampuan teknik yang tinggi para staf	.698	.953	.054	.733	.465
	Kepercayaan Anda thd sistem	-1.088	.885	-.097	-1.229	.220
	Tingkat pengendalian personal pemakai	3.110	.949	.272	3.277	.001
	Tingkat responsif sistem	-1.788	.958	-.156	-1.867	.063
	Keamanan dan privasi data	-.844	1.051	-.066	-.804	.422
	Waktu respon dari sistem	.435	1.079	.031	.403	.687
	Banyaknya tersedia pelatihan	.674	.809	.056	.834	.405
	Kecepatan sistem merespon	.049	1.056	.004	.047	.963
	Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem	2.677	.933	.215	2.870	.004
	Sikap positif bagian Pusinfo	.598	.987	.046	.605	.545
	Pemahaman Anda pada sistem	-.426	.954	-.034	-.447	.655
	Efektifitas biaya scr keseluruhan thd bi sistem informasi	-.022	.906	-.002	-.025	.980
	Kemampuan sistem meningkatkan produktifitas personal	-.602	.940	-.052	-.640	.523
	Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan	2.536	.885	.227	2.865	.005
	Dukungan layanan database	-.308	1.017	-.022	-.303	.762
	Standardisasi hardware	-.281	.929	-.021	-.302	.763

a. Dependent Variable: Kepuasan pemakai akhir

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	83.786	.000			
(Constant)	-22.68	.000	-1.520		
Kemudahan akses	-1.490	.000	-.094		
Upgrade hardware baru	-4.620	.000	-.493		
Upgrade software baru	-18.12	.000	-1.453		
Akses menuju database eksternal melalui sistem	8.212	.000	1.012		
Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak terpakai	25.035	.000	2.327		
Tingkat kemampuan teknik yang tinggi para staf	-1.558	.000	-.140		
Kepercayaan Anda thd sistem	-14.46	.000	-1.454		
Tingkat pengendalian personal pemakai	-11.25	.000	-1.288		
Tingkat responsif sistem	-14.39	.000	-1.326		
Keamanan dan privasi data	-7.754	.000	-.621		
Waktu respon dari sistem	-2.365	.000	-.246		
Banyaknya pelatihan	1.835	.000	.191		
Kecepatan sistem merespon	20.416	.000	1.991		
Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem	-3.223	.000	-.307		
Sikap positif bagian Pusinfo	-4.565	.000	-.442		
Pemahaman Anda pada sistem	-17.52	.000	-2.174		
Efektifitas biaya scr keseluruhan thd bi sistem informasi	38.520	.000	4.641		
Kemampuan sistem meningkatkan produktifitas personal	34.182	.000	4.555		
Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan	-20.65	.000	-2.112		
Dukungan layanan database	-.516	.000	-.056		
Standardisasi hardware					

a. Dependent Variable: Kepuasan pemakai akhir

ANOVA^b

df	Me
20	
1	
21	

asasi hardware. U
 dware dan softwa
 an privasi data, i
 an Anda pada sis
 dokumentasi/buk
 ru, Dukungan lay
 atabase eksterna
 uhan sistem, Efek
 ampuan teknik ya
 onsis sistem. Kem
 pemakai akhir

Regression

Dept SI

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Standardisasi hardware, Upgrade software baru, Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak terpakai, Kemudahan akses, Keamanan dan privasi data, Kepercayaan Anda thd sistem, Banyaknya pelatihan, Pemahaman Anda pada sistem, Tingkat pengendalian personal pemakai, Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan, Upgrade hardware baru, Dukungan layanan database, Sikap positif bagian Pusinfo, Akses menuju database eksternal melalui sistem, Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem, Efektifitas biaya scr keseluruhan thd bi sistem informasi, Tingkat kemampuan teknik yang tinggi para staf, Waktu respon dari sistem, Tingkat responsif sistem, Kemampuan sistem meningkatkan produktifitas personal		Enter

- a. All requested variables entered.
 b. Dependent Variable: Kepuasan pemakai akhir

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	1.000 ^a	1.000	1.000	.24022

- a. Predictors: (Constant), Standardisasi hardware, Upgrade software baru, Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak terpakai, Kemudahan akses, Keamanan dan privasi data, Kepercayaan Anda thd sistem, Banyaknya pelatihan, Pemahaman Anda pada sistem, Tingkat pengendalian personal pemakai, Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan, Upgrade hardware baru, Dukungan layanan database, Sikap positif bagian Pusinfo, Akses menuju database eksternal melalui sistem, Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem, Efektifitas biaya scr keseluruhan thd bi sistem informasi, Tingkat kemampuan teknik yang tinggi para staf, Waktu respon dari sistem, Tingkat responsif sistem, Kemampuan sistem meningkatkan produktifitas personal

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2467.215	20	123.361	2137.825	.017 ^a
	Residual	.058	1	.058		
	Total	2467.273	21			

- a. Predictors: (Constant), Standardisasi hardware, Upgrade software baru, Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak terpakai, Kemudahan akses, Keamanan dan privasi data, Kepercayaan Anda thd sistem, Banyaknya pelatihan, Pemahaman Anda pada sistem, Tingkat pengendalian personal pemakai, Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan, Upgrade hardware baru, Dukungan layanan database, Sikap positif bagian Pusinfo, Akses menuju database eksternal melalui sistem, Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem, Efektifitas biaya scr keseluruhan thd bi sistem informasi, Tingkat kemampuan teknik yang tinggi para staf, Waktu respon dari sistem, Tingkat responsif sistem, Kemampuan sistem meningkatkan produktifitas personal
 b. Dependent Variable: Kepuasan pemakai akhir

Regression Keseluruhan Sampel

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Standardisasi hardware, Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak terpakai, Tingkat pengendalian personal pemakai, Upgrade software baru, Pemahaman Anda pada sistem, Keamanan dan privasi data, Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan, Banyaknya tersedia pelatihan, Kemudahan akses, Efektifitas biaya scr keseluruhan thd bi sistem informasi, Akses menuju database eksternal melalui sistem, Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem, Tingkat kemampuan teknik yang tinggi para staf, Dukungan layanan database, Waktu respon dari sistem, Sikap positif bagian Pusinfo, Upgrade hardware baru, Kepercayaan Anda thd sistem, Kecepatan sistem merespon, Kemampuan sistem meningkatkan produktifitas personal, Tingkat responsif sistem		Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: Kepuasan pemakai akhir

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.406 ^a	.165	.092	12.11376

- a. Predictors: (Constant), Standardisasi hardware, Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak terpakai, Tingkat pengendalian personal pemakai, Upgrade software baru, Pemahaman Anda pada sistem, Keamanan dan privasi data, Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan, Banyaknya tersedia pelatihan, Kemudahan akses, Efektifitas biaya scr keseluruhan thd bi sistem informasi, Akses menuju database eksternal melalui sistem, Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem, Tingkat kemampuan teknik yang tinggi para staf, Dukungan layanan database, Waktu respon dari sistem, Sikap positif bagian Pusinfo, Upgrade hardware baru, Kepercayaan Anda thd sistem, Kecepatan sistem merespon, Kemampuan sistem meningkatkan produktifitas personal, Tingkat responsif sistem

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6979.354	21	332.350	2.265	.002 ^a
	Residual	35365.080	241	146.743		
	Total	42344.433	262			

- a. Predictors: (Constant), Standardisasi hardware, Rendahnya persentase atas hardware dan software yang tidak terpakai, Tingkat pengendalian personal pemakai, Upgrade software baru, Pemahaman Anda pada sistem, Keamanan dan privasi data, Tersedianya dokumentasi/buku manual yang mendukung pelatihan, Banyaknya tersedia pelatihan, Kemudahan akses, Efektifitas biaya scr keseluruhan thd bi sistem informasi, Akses menuju database eksternal melalui sistem, Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem, Tingkat kemampuan teknik yang tinggi para staf, Dukungan layanan database, Waktu respon dari sistem, Sikap positif bagian Pusinfo, Upgrade hardware baru, Kepercayaan Anda thd sistem, Kecepatan sistem merespon, Kemampuan sistem meningkatkan produktifitas personal, Tingkat responsif sistem
- b. Dependent Variable: Kepuasan pemakai akhir