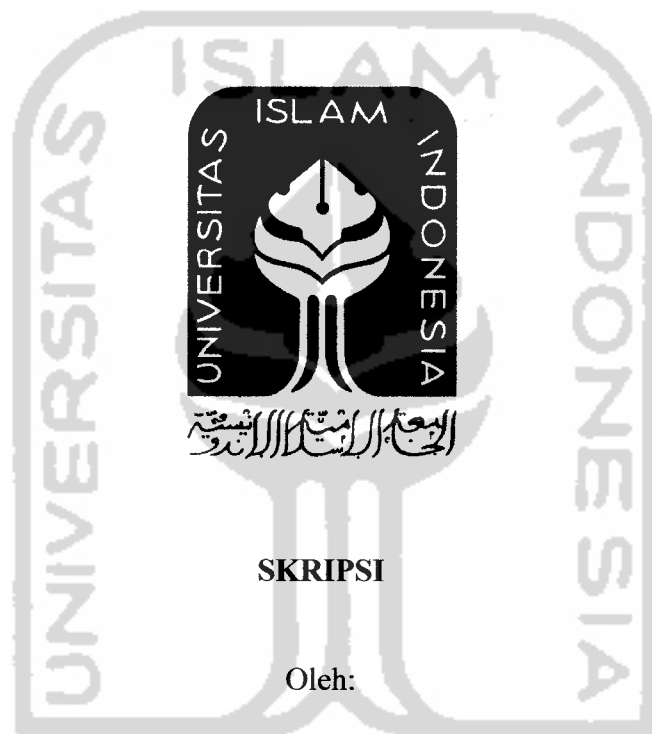


**ITEM-ITEM KETIDAKPUASAN PEMAKAI AKHIR
DALAM LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI
STUDI KASUS PADA PT. KRAKATAU STEEL**



Nama : Chandra Arya Putra
Nomor Mahasiswa : 01312347

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2007

**ITEM-ITEM KETIDAKPUASAN PEMAKAI AKHIR
DALAM LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI
STUDI KASUS PADA PT. KRAKATAU STEEL**

SKRIPSI

disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk
mencapai derajat Sarjana Strata-1 jurusan Akuntansi
pada Fakultas Ekonomi UII

Oleh:

Nama : Chandra Arya Putra
Nomor Mahasiswa : 01312347

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2007

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, Maret 2007

Penulis,

(Chandra Arya Putra)

**ITEM-ITEM KETIDAKPUASAN PEMAKAI AKHIR
DALAM LAYANAN TEKNOLOGI INFORMASI
STUDI KASUS PADA PT. KRAKATAU STEEL**



Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal: 30 Maret 2007

Dosen Pembimbing,

(Drs. Dekar Urumsah, S.Si., M.Com.)

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

Item-Item Ketidakpuasan Pemakai Akhir Dalam Layanan Teknologi
INformasi Studi Kasus Pada PT. Krakatau Steel

Disusun Oleh: CHANDRA ARYA PUTRA
Nomor mahasiswa: 01312347

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal : 21 Mei 2007

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



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Drs. Asmai Ishak, M.Bus, Ph.D

MOTTO

*Most people think,
great God will come from the sky.*

*Take away everything,
and make everybody feel high.*

*But if you know what life is worth,
you would look for yours on earth.*

*And now you see the light
So stand up for your right..*

*Get up, stand up,
stand up for your right.*

*Get up, stand up,
stand up for your right.*

*Get up, stand up,
don't give up the fight.*

*Get up, stand up,
Never give up the fight..*

(Robert Nesta Marley, Peter Tosh - "Get Up, Stand Up")

*"Farthest from your mind is the thought of falling back, in fact, it isn't there at all.
And so you dig your hole carefully and deep, and wait."*

('Currahee' Scrapbook of the 500 PIR.)

PERSEMBAHAN

Ku persembahkan skripsi ini untuk:

First and Foremost Allah SWT.

*Raja dari segala Raja, Tuan dari segala Tuan, Maha Pencipta,
yang tidak bosan-bosan memberikan semua rahmat dan hidayah-NYA kepada-ku.*

Tanpa-NYA, I am nothing..

Ibu Site Subandiah dan papa Anis Sumardi.

*Big Thanks and Respect atas semua kasih sayang, doa, dan dukungan,
yang sudah ibu dan papa berikan kepada-ku sampai detik ini..*

Adik-adikku,

Frida Corry Octarina dan Muhammad 99 Saputra.

Bless-ed Love..

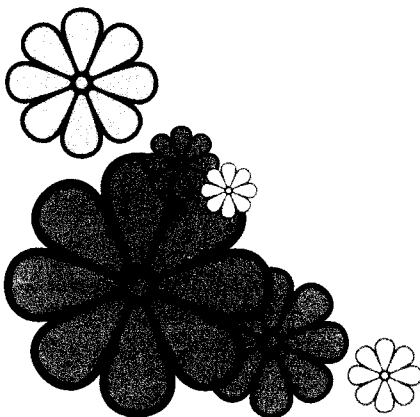
Dina Damayanti,

Untuk semua doa dan dukungannya.

One Love - One Heart..

Bunga Rampai Artworks,

Cita-cita dan mimpi-ku..



KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur ku panjatkan kehadirat Allah SWT., yang tidak bosan-bosan untuk memberikan rahmat dan hidayah-NYA kepada ku. Hanya atas ijin-NYA ku dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Item-Item Ketidakpuasan Pemakai Akhir Dalam Layanan Teknologi Informasi, Studi Kasus Pada PT. Krakatau Steel” ini dengan baik. “*Alhamdulillahirobbil’alamin..*”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi - Universitas Islam Indonesia.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat dukungan, bantuan, bimbingan, hambatan, dan remehan dari berbagai pihak, baik langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT., atas semua limpahan rahmat dan hidayah-NYA kepada-ku.
2. Nabi Muhammad SAW., sosok panutan ummat muslim di dunia.
3. Big Thanks and Respect! Ibu Siteie Subandiah dan Papa Anis Sumardi. Untuk semua doa, dukungan, didikan, dan kasih sayang, yang sudah beliau berikan kepada-ku.
4. Frida Corry Octarina dan Muhammad 99 Saputra. Yang tidak bosan-bosan mengingatkan-ku untuk menyelesaikan skripsi dan kuliah.
5. Bunga Rampai & Famz: Piwie, Modjo, A-5477-UD, AB-3314-I, N-Gage, dan Barton 2500+.
6. Dina Damayanti. Untuk semua doa dan dukungannya.

7. Bapak Drs. Asma'i Ishak M. Bus., Ph. D., selaku Dekan FE UII.
8. Bapak Drs. Dekar Urumsah, S. Si., M. Com., selaku Dosen Pembimbing Skripsi. Terima kasih atas semua ilmu, bimbingan, waktu, dan bantuannya.
9. Bapak Suyatmo, selaku pembimbing selama melakukan penelitian di PT. Krakatau Steel. Terima kasih atas ilmu, doa, dan semua bantuannya.
10. Bapak H. Prabowo HW., Manajer Divisi Pabrik Batang Kawat PT. Krakatau Steel.
11. Bapak Enda Suhenda, Koordinator Pelatihan Divisi Pabrik Batang Kawat PT. Krakatau Steel.
12. Bapak Alfred, Koordinator Penelitian Pusdiklat PT. Krakatau Steel.
13. Bapak Hanan Nasrullah, Kepala Divisi SDM & Umum PT. Krakatau Information Technology.
14. Bapak Edi Nusirwan, Kepala Divisi Pelayanan PT. Krakatau Information Technology untuk PT. Krakatau Steel.
15. Semua karyawan, staf Divisi Pabrik Batang Kawat PT. Krakatau Steel dan PT. Krakatau Information Technology. Khususnya yang menjadi responden penelitian ini.
16. Semua Bapak dan Ibu dosen FE UII yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya kepada-ku.
17. Eyang di Wates, terima kasih yang sebesar-besarnya untuk semua doa yang beliau panjatkan untuk-ku. Bless-ed.
18. Pakde dan Bude Soeprapto di Wirosaban, Mas Satri dan Mbak Diana di Semarang, Mas Anto dan Mbak Intan di Bantul, Mas Vian dan Mbak Wulan di Bandung, untuk semua kesempatan yang telah diberikan kepada-ku. Dan seluruh keluarga besar-ku di Wates-Cilegon-Jakarta-Bandung-Semarang-Jogjakarta-Sragen-Surabaya. Peace & Unite..!
19. Semua perusahaan Toys & Hobbies di muka bumi ini. Massive..!

20. Robert Nesta Marley dan semua musisi sub-genre's dari Jamaica's Music di muka bumi ini. Forward..!
21. Teman-teman seperjuangan di kampus: Novi, Maman, Agus, Iip, dan seluruh anggota Kelas-D FE UII 2001. Teman-teman KKN angkatan 30 Unit SL-104. Teman-teman di Cilegon: Lalo, Bimo, Anto, Evan. Semua Teman-teman di Jogja: Ema (untuk bimbingannya selama menyelesaikan skripsi ini), Rati & Peniti-nya, Anton & Dazzle-nya, Mas Sugeng & Denok Jati-nya, Mas Dendit & Tawon-nya, Mbak Ling & Lotus-nya (untuk ilmu dan bantuan olah datanya). Jah never let us down..
22. Semua orang yang mendukung-ku, dan semua orang yang meragukan dan menghambat-ku. I'm Rastaman.. Yes I..!
23. Karena keterbatasan, tidak semua pihak dapat ku sebut satu-persatu di sini. Tapi ku tidak akan melupakan semua jasa kalian (terima kasih banyak). Silahkan tuliskan nama mu di sini: _____.

Penulis hanya seorang manusia biasa yang tidak lepas dari kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Walaupun demikian, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak (Amien).

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Maret 2007

Penulis,

Chandra Arya Putra

DAFTAR ISI

Halaman Judul Sampul Depan	i
Halaman Judul	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	iii
Halaman Pengesahan	iv
Berita Acara Ujian Skripsi	v
Halaman Motto	vi
Halaman Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran	xvii
Abstraksi	xviii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penulisan	8

BAB II. KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Kualitas Layanan	10
2.2 Sistem Informasi	19
2.3 Instrumen Penentu Kepuasan Pemakai Akhir	27
BAB III. METODE PENELITIAN	30
3.1 Prosedur Penelitian	30
3.2 Metode Penelitian	32
3.3 Populasi dan Sampel	33
3.4 Gambaran Umum Obyek Penelitian	35
3.4.1 PT. Krakatau Steel	35
3.4.1.1 Sejarah Perusahaan	35
3.4.1.2 Profil Perusahaan	36
3.4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	37
3.4.1.4 Proses Produksi	38
3.4.1.5 Produk	39
3.4.1.6 Pabrik Batang Kawat (<i>Wire Rod Mill</i>)	40
3.4.1.7 Anak Perusahaan	43
3.4.2 PT. Krakatau Information Technology	44
3.4.2.1 Profil Perusahaan	44
3.4.2.2 Visi dan Misi Perusahaan	45
3.4.2.3 Produk dan Layanan	46

3.5 Jenis dan Sumber Data	47
3.6 Prosedur Pengumpulan Data	48
3.7 Metode Analisis Data	49
BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Pelaksanaan Penelitian	50
4.2 Uji Kualitas Data	52
4.3 Analisis Data	53
4.3.1 Informasi Kepuasan Pemakai Akhir	53
4.3.2 Kepentingan, Hasil, dan Kualitas Pelayanan	54
4.3.3 Item Pendukung dan Kepuasan Pemakai Akhir	58
4.3.4 Pembahasan Hasil Analisis	63
BAB V. PENUTUP	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Keterbatasan dan Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	68
5.3 Implikasi Penelitian	70
Daftar Pustaka	72
Lampiran	75

DAFTAR TABEL

Tabel

2.1 Instrumen Pendukung Dihubungkan Dengan Kepuasan Pemakai Akhir Pada Penelitian sebelumnya	28
3.1 Jumlah Sampel, Tingkat Pengembalian, dan Kuesioner yang Dapat Diolah	34
3.2 Ukuran <i>Coil</i> Baja Batang Kawat	42
3.3 Dimensi Baja Batang Kawat	42
3.4 Aplikasi Produk Batang Kawat	43
3.5 Anak Perusahaan PT. Krakatau Steel	43
4.1 Tabulasi Silang Identitas Pemakai Akhir Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
4.2 Tabulasi Silang Identitas Pemakai Akhir Berdasarkan Kelompok Usia	51
4.3 Tabulasi Silang Identitas Pemakai Akhir Berdasarkan Pendidikan Terakhir	52
4.4 Kepuasan Pemakai Akhir SI - Analisis Komponen Utama dengan Metode Perputaran Varimax	53
4.5 Tingkatan Item-Item Pendukung	55
4.6 Pengaruh Antara Item-Item Pendukung Gap Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Staf non-SI	59

4.7 Pengaruh Antara Item-Item Pendukung Gap Kualitas Pelayanan	
Terhadap Kepuasan Staf SI	60
4.8 Pengaruh Antara Item-Item Pendukung Gap Kualitas Pelayanan	
Terhadap Gabungan Kepuasan Staf Non-SI dan Staf SI	61
4.9 Ringkasan Pengaruh Antara Item-Item Pendukung Gap Kualitas Pelayanan	
Terhadap Gabungan Kepuasan Staf Non-SI dan Staf SI	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar

2.1 Kesenjangan Menurut Pendekatan <i>Conceptual Model of Service Quality</i>	15
2.2 Model Sukses SI DeLone & McLean	25
3.1 Prosedur Penelitian	31



DAFTAR LAMPIRAN

Surat Keterangan Penelitian PT. Krakatau Steel	76
Surat Keterangan Penelitian PT. Krakatau Information Technology	77
Struktur Organisasi Pabrik Batang Kawat PT. Krakatau Steel	78
Struktur Organisasi PT. Krakatau Information Technology	79
Kuesioner - Identitas Responden	80
Kuesioner - Instrumen Pendukung (Tingkat Kepentingan)	81
Kuesioner - Kepuasan Pemakai Akhir Sistem	82
Kuesioner - Instrumen Pendukung (Tingkat Hasil)	83
Skor Jawaban Kuesioner - Kepuasan Pemakai Akhir Sistem	84
Skor Jawaban Kuesioner - Instrumen Pendukung (Tingkat Kepentingan)	87
Skor Jawaban Kuesioner - Instrumen Pendukung (Tingkat Hasil)	90
Skor Jawaban Kuesioner - Gap Kualitas Pelayanan	93
Tabulasi Silang Identitas Pemakai Akhir	96
Uji Validitas dan Reliabilitas - Kepuasan Pemakai Akhir Sistem	97
Uji Validitas dan Reliabilitas - Instrumen Pendukung-Tingkat Kepentingan ...	99
Uji Validitas dan Reliabilitas - Instrumen Pendukung-Tingkat Hasil	101
Uji Validitas dan Reliabilitas - Gap Kualitas Pelayanan	103
Analisis Faktor - Metode Komponen Utama-Perputaran Varimax	105
Tingkatan Item-Item Pendukung - Uji-T Sampel Berpasangan	109
Regresi Staf non-SI	111
Regresi Staf SI	118
Regresi Gabungan (Staf non-SI dan Staf SI)	122

ABSTRAKSI

Keberhasilan bisnis tergantung pada infrastruktur Teknologi Informasi (TI) yang dijalankan dengan baik. Perusahaan harus dapat memprioritaskan pengelolaan TI yang mampu memberikan layanan optimal kepada konsumen atau pelanggan, dan pada saat yang bersamaan mampu mengendalikan biaya seminimal mungkin. Penerapan ini tidak mudah karena harus dilakukan secara berkelanjutan, konsisten, dan didukung secara penuh oleh pimpinan puncak. Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui item-item ketidakpuasan pemakai akhir dalam layanan teknologi informasi yang menimbulkan *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat hasil, dan perbedaan item-item pendukung yang berhubungan dengan kepuasan pemakai akhir, pada kelompok pemakai akhir yang berbeda. Survei pada 80 pemakai akhir ini menguji 21 item pendukung kesuksesan pemakai akhir dan pengaruhnya terhadap kepuasan pemakai akhir. Instrumen pendukung pemakai akhir ini diuji pada 2 kelompok pemakai akhir yang berbeda, dan 1 kelompok gabungan dari kedua kelompok pemakai akhir tersebut. Metode komponen utama dan perputaran *varimax* digunakan untuk menguji ulang apakah 13 item kepuasan pemakai akhir Sistem Informasi (SI) masuk kedalam kelompok layanan, informasi, dan pengetahuan dan partisipasi, seperti yang ditemukan pada penelitian sebelumnya. Hasil analisis Uji-T untuk sampel berpasangan (*Compare Means Paired-Sample T-Test*) digunakan untuk mengetahui seberapa besar *gap* antara kepentingan dan hasil untuk 21 item pendukung kesuksesan pemakai akhir. Analisis regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar *gap* 21 item pendukung pemakai akhir dalam mempengaruhi kepuasan pemakai akhir. Penelitian ini menemukan adanya *gap* kualitas pelayanan yang secara keseluruhan signifikan pada gabungan 2 kelompok pemakai akhir yang diuji, yaitu: staf non-SI dan staf-SI. Dari 4 item yang memiliki *gap* tertinggi, terdapat 1 item yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pemakai akhir, yaitu item sikap baik staf sistem informasi/staf pendukung. Sedangkan dari 3 item yang memiliki tingkat kepentingan tinggi, terdapat 1 item yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pemakai akhir, yaitu item kemudahan akses pemakai akhir pada fasilitas komputer.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Keberhasilan bisnis tergantung pada infrastruktur Teknologi Informasi (TI) yang dijalankan dengan baik. Perusahaan harus dapat memprioritaskan pengelolaan TI yang mampu memberikan layanan optimal kepada konsumen atau pelanggan, dan pada saat yang bersamaan mampu mengendalikan biaya seminimal mungkin. Penerapan ini tidak mudah karena harus dilakukan secara berkelanjutan, konsisten, dan didukung secara penuh oleh pimpinan puncak.

Para *Chief Information Officer* (CIO) dengan segenap jajarannya di lingkungan perusahaan harus mampu memberikan pelayanan TI secara efisien dan efektif yang benar-benar dapat memenuhi kebutuhan departemen-departemen lainnya. Atas dasar tersebut, selain memahami tujuan-tujuan bisnis dari perusahaan, departemen TI harus memiliki ukuran kualitas pelayanan yang jelas, yang dapat menjadi ukuran bersama dalam meningkatkan daya saing perusahaan dan bisnisnya.

Muller (dalam Insa, 2005) menyatakan saat ini pengelolaan infrastruktur TI saja tidak lagi memadai. Melainkan semakin diperlukan pengelolaan layanan TI yang kualitasnya terukur, yang nantinya beranjak ke pengelolaan layanan bisnis yang konsisten dan mempertimbangkan biaya. Tantangan berikutnya adalah bagaimana meningkatkan nilai infrastruktur menjadi layanan bisnis.

Perusahaan harus mampu mengikuti perkembangan teknologi yang ada, dan harus mampu mengaplikasikannya dalam TI perusahaan mereka. Pemilik perusahaan dituntut untuk dapat menyediakan layanan TI yang kompetitif di perusahaannya secara menyeluruh, yang semakin memungkinkan setiap departemen di dalam perusahaan, baik departemen penjualan, inventori, administrasi, keuangan, dan lainnya, mampu bekerja secara lebih efisien dan produktif, yang akhirnya dapat mendorong peningkatan pelayanannya kepada pelanggan (Insa, 2005).

Perusahaan-perusahaan sedang menanamkan sejumlah besar uang pada TI yang mereka gunakan untuk menghasilkan produk-produk baru, membuat biaya produksi dan distribusi barang-barang lebih efektif dan untuk mempertinggi produktivitas karyawan (Brynjolfson, 1996; Brynjolfson dan Yang, 1997; dalam Shaw et. al., 2002). Para karyawan dalam perusahaan sering menemukan kesulitan untuk beradaptasi terhadap TI yang digunakan perusahaan mereka. Pada tingkat pengaplikasian teknologi baru, pemilik perusahaan dapat menemukan perubahan teknik pelatihan untuk memperbaiki interaksi antara karyawan dengan teknologi baru. Meskipun saat sistem baru telah digunakan dalam produksi atau telah dibangun untuk pemakai akhir, pemilik perusahaan harus percaya kepada dukungan sistem TI untuk menyelesaikan masalahnya sementara, untuk membantu menggabungkan teknologi kedalam prosedur dan metode kerja, dan untuk meralat kebijakan atau infrastruktur yang berpengaruh dengan hasil kerja.

Dukungan personal umumnya diharapkan untuk memberikan bantuan kepada pemakai akhir pada adanya perbedaan variasi dan susunan barang, untuk

membantu dalam keanekaragaman lingkup kerja dan untuk menyediakan bantuan pada cara pengefektifan biaya dan waktu. Pelayanan-pelayanan ini diberikan kepada suatu populasi pemakai akhir yang berbeda yang mewakili berbagai macam tingkatan teknik, bisnis dan kemampuan perusahaan. Kualitas dan keefektifan biaya yang perusahaan berikan melalui dukungan TI kepada pemakai akhir dapat diperhitungkan untuk mempengaruhi produktifitas tenaga kerja (Shaw et. al., 2002).

Pada dasarnya fungsi dari departemen *Management Information System* (MIS) adalah untuk mendesain, membangun dan memasang sistem baru dalam rangka membantu perusahaan dalam meningkatkan daya saing perusahaan dan mendukung kegiatan bisnis perusahaan. Bagaimanapun juga, perkembangan sistem baru dapat mengurangi persentase kegiatan departemen MIS. Dukungan staf TI saat ini menyediakan layanan yang cukup luas kepada pelanggan mencakup pemasangan perangkat berat (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*), membantu dalam pemecahan masalah, koneksi jaringan, pelatihan, dan bantuan tradisional kepada pelanggan. CIO harus dapat memberikan perhatian khusus dalam menyediakan bantuan pelayanan kepada pelanggan sebagai kontribusi utama mereka terhadap produktivitas perusahaan (Watson et. al., 1998).

Kim (1990; dalam Shaw et. al., 2002) menyatakan bahwa pengukuran kualitas pelayanan telah digunakan dalam penelitian TI sebagai tolak ukur keberhasilan TI. Mengetahui fakta bahwa komponen utama pada sebuah produk TI memiliki suatu bidang pelayanan, peneliti-peneliti TI telah mulai mencari cara untuk

memperkirakan kualitas pelayanan tersebut. Metode analisis *gap* telah digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada departemen TI di dua tingkat yang berbeda: tingkat perkembangan, dan tingkat penerapan akhir.

Mengacu pada penelitian sebelumnya, penulis tergerak untuk melakukan penelitian serupa pada PT Krakatau Steel (PT. KS). PT. KS adalah satu-satunya industri baja terpadu di Indonesia, dan terbesar di Asia Tenggara. Dengan meningkatnya kebutuhan baja di Indonesia, PT. KS dituntut untuk dapat menyediakan layanan TI yang kompetitif di perusahaannya secara menyeluruh, untuk mendukung perusahaan dalam meningkatkan daya saing dan kegiatan bisnisnya.

PT. KS selalu melaksanakan penyempurnaan berkesinambungan terhadap peralatan dan sistem yang ada, serta membuat perencanaan TI yang berjalan searah dengan perencanaan bisnis perusahaan. Perencanaan ini menekankan pada perbaikan proses bisnis perusahaan secara menyeluruh dan integrasi Sistem Informasi (SI). Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan produktivitas pabrik, telah dilakukan usaha-usaha peningkatan kinerja dan kehandalan sistem otomasi pabrik secara menyeluruh dengan jalan menyempurnakan sistem otomasi di beberapa lini produksi. Salah satunya pembangunan sistem penelusuran material Pabrik Batang Kawat sebagai upaya untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Dengan adanya sistem ini, penelusuran produksi batang kawat sejak bahan baku memasuki tahap pengerolan hingga keluar menjadi produk akhir dapat dilakukan,

sehingga penanganan klaim konsumen terhadap produk yang dihasilkan menjadi lebih mudah (www.krakatausteel.com).

Berbagai langkah strategis telah disiapkan oleh manajemen agar visi dan misi perusahaan dapat tercapai. Langkah-langkah strategis yang disiapkan antara lain adalah: melakukan rekondisi pabrik, melanjutkan program *cost competitiveness* (penggunaan biaya secara efisien dan tepat sasaran), serta melakukan penerapan program *Enterprise Resources Planning* (ERP) yang merupakan SI terintegrasi untuk membangun daya saing perusahaan.

Konsep ERP menjadi pilihan karena kemampuannya dalam mempersingkat waktu produksi, mengurangi staf administratif, dan meningkatkan kecepatan pelayanan pelanggan. Saat ini terdapat empat buah produk yang menawarkan dan mendominasi pasar solusi ERP, yaitu: *System Application and Product in data processing* (SAP) yang berpusat di Jerman, Oracle dan Peoplesoft yang berpusat di Amerika, dan Baan yang berpusat di Belanda. PT. KS telah mengimplementasikan SAP R/1 sejak tahun 1991, SAP R/2 tahun 1996, dan saat ini sedang menuju SAP R/3.

Analisa *gap* kualitas pelayanan telah digunakan pada penelitian sebelumnya untuk memperkirakan tingkat kualitas pelayanan TI yang ada, dan juga sebagai alat penelitian pendukung khusus yang dibutuhkan sebagai perbaikan (Pitt et. al., 1995). Ini penting untuk menentukan item-item pendukung khusus yang berpengaruh pada kepuasan pemakai akhir, dan untuk mengidentifikasi bagian pendukung khusus yang membutuhkan perbaikan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis mencoba menemukan item-item dukungan yang menimbulkan ketidakpuasan bagi pemakai akhir SI dalam suatu perusahaan, sehingga suatu departemen SI dapat menjembatani masalah kepentingan dan hasil dari perusahaan dan pemakai akhir tersebut. Untuk itu, penulis mencoba untuk melakukan penelitian mengenai **“Item-Item Ketidakpuasan Pemakai Akhir Dalam Layanan Teknologi Informasi, Studi Kasus Pada PT. Krakatau Steel.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan yang akan menjadi topik pembahasan dalam penelitian ini adalah:

1. Item-item pendukung pemakai akhir mana yang membuat *gap* antara kepentingan dan hasil yang berhubungan dengan kepuasan pemakai akhir dalam layanan teknologi informasi pada Pabrik Batang Kawat PT. Krakatau Steel?
2. Adakah perbedaan dalam instrumen pendukung yang berhubungan dengan kepuasan pemakai akhir pada kelompok pemakai akhir yang berbeda, dan diperbandingkan dengan populasi secara keseluruhan?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini menggunakan instrumen pendukung pemakai akhir yang akan di uji pada dua kelompok pemakai akhir yang berbeda. Penelitian dilakukan di Pabrik Batang Kawat PT. Krakatau Steel (PT. KS) sebagai pemakai akhir dari SI, dan PT. Krakatau Information Technology (PT. KITech) sebagai penyedia layanan SI sekaligus sebagai pemakai SI untuk membantu perusahaan dalam menyediakan SI yang akurat dan terpercaya, dalam meningkatkan daya saing dan mendukung kegiatan perusahaan.

Pemberian batasan dalam penelitian ini disebabkan karena adanya keterbatasan penulis dalam melaksanakan penelitian. Di mana PT. KS merupakan satu-satunya industri baja terpadu di Indonesia yang memiliki 6 (enam) buah fasilitas produksi.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Item-item ketidakpuasan pemakai akhir dalam layanan teknologi informasi yang menimbulkan *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat hasil.
2. Perbedaan item-item pendukung yang berhubungan dengan kepuasan pemakai akhir, pada kelompok pemakai akhir yang berbeda.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan, antara lain:

1. Bagi perusahaan yang di teliti

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

2. Bagi pihak lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi mengenai kepuasan pemakai akhir, khususnya dalam bidang teknologi informasi.

3. Bagi penulis

Penelitian ini merupakan implikasi dari apa yang telah diperoleh penulis selama menuntut ilmu di perguruan tinggi, dan sebagai kontribusi penulis terhadap pengembangan teori dalam menambah wacana pendidikan.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Bab ini menguraikan hal-hal yang melatarbelakangi penelitian ini, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Kajian Pustaka

Bab ini berisi 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

Dalam bab ini dijelaskan tahap-tahap metode penelitian yang dilakukan, antara lain: populasi dan sampel, pengumpulan data, instrumen penelitian, dan metode analisis data.

BAB IV Analisis Data dan Pembahasan

Menguraikan hasil analisis dari data yang diperoleh dengan mengumpulkan sampel yang ada dan alat analisis yang digunakan.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Merupakan penutup dari hasil penelitian yang mengemukakan kesimpulan, saran-saran yang bermanfaat, keterbatasan penelitian, serta implikasi penelitian.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Layanan

Kualitas adalah keunggulan yang berarti investasi dalam karya terbaik dan keahlian yang tepat untuk menghasilkan yang terbaik dan 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 dan Gale, 1987; dalam Reeves dan Bednar, 1994). Kualitas adalah sesuatu yang dipikirkan oleh pelanggan, dan berhubungan dengan keinginan pelanggan itu sendiri.

Kualitas merupakan keseluruhan ciri dan sifat dari suatu produk atau jasa yang mempengaruhi kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang tersurat maupun yang tersirat (Kotler, 1997). Goesth dan Davis (dalam Endar Sugiarto, 2002) menyatakan bahwa kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Berdasarkan pengertian diatas kualitas merupakan ciri dan sifat yang berhubungan dengan melebihi harapan dalam memuaskan kebutuhan terhadap barang atau jasa.

Pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan sebuah perusahaan/lembaga, yang biasanya tak kasat mata dan hasilnya tidak dapat dimiliki (Kotler, 1997). Layanan adalah sebuah proses. Proses ini sendiri terdiri dari interaksi beberapa aktivitas baik di depan atau di belakang pemakai akhir dengan perusahaan atau organisasi yang memberikan layanan. Tujuan interaksi antara perusahaan atau organisasi dengan pelanggan adalah untuk memberikan nilai tambah kepada para pemakai akhir.

Kotler (2000: 428) mendefinisikan pelayanan adalah suatu perbuatan di mana seseorang atau kelompok menawarkan pada kelompok atau orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak berkaitan dengan fisik produk. Kotler menyatakan ada 4 macam karakteristik layanan yang membedakannya dengan produk *tangible* (Kotler, 2000: 429-432), yaitu:

a. *Intangibility*

Layanan merupakan suatu produk yang tidak dapat dipegang atau disentuh dan tidak bisa dilihat secara fisik. Layanan merupakan sesuatu yang abstrak dan sulit diukur.

b. *Inseparability*

Layanan tidak dapat dipisahkan dengan produk. Kualitas layanan terjadi dalam interaksi antara pelanggan dengan perusahaan yang menyajikan layanan.

c. *Heterogenity*

Performa dari layanan umumnya sangat bervariasi, mulai dari layanan yang buruk sampai pada tingkat layanan yang baik.

d. *Perishability*

Layanan tidak dapat disimpan dan diambil pada suatu waktu. Layanan akan hilang apabila tidak digunakan.

Kualitas layanan dinilai sebagai penilaian secara umum atau keunggulan dari suatu pelayanan (Parasuraman, 1985). Pelayanan dengan kualitas yang baik adalah harapan pelanggan dan merupakan keberhasilan sebuah perusahaan. Perusahaan yang baik akan selalu menjaga kualitas pelayanannya dengan tujuan pelanggan merasa harapan-harapannya terpenuhi sehingga pelanggan merasa puas dan akhirnya bersedia menggunakan kembali produk/jasa yang ditawarkan di masa yang akan datang.

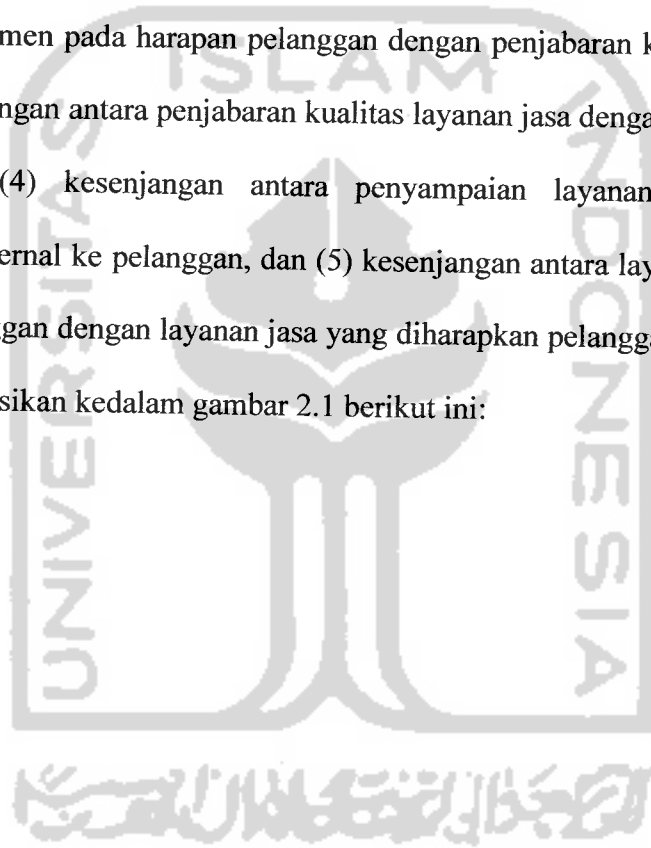
Kualitas layanan adalah suatu ukuran tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan (Lewis dan Booms, 1983; dalam Shaw et. al., 2002). Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan harapan pelanggan dengan hasil yang diterima dari perusahaan atau penyedia layanan. Perbedaan antara dua pengukuran ini disebut sebagai kesenjangan (*gap*) kualitas pelayanan (Parasuraman et. al., 1985).

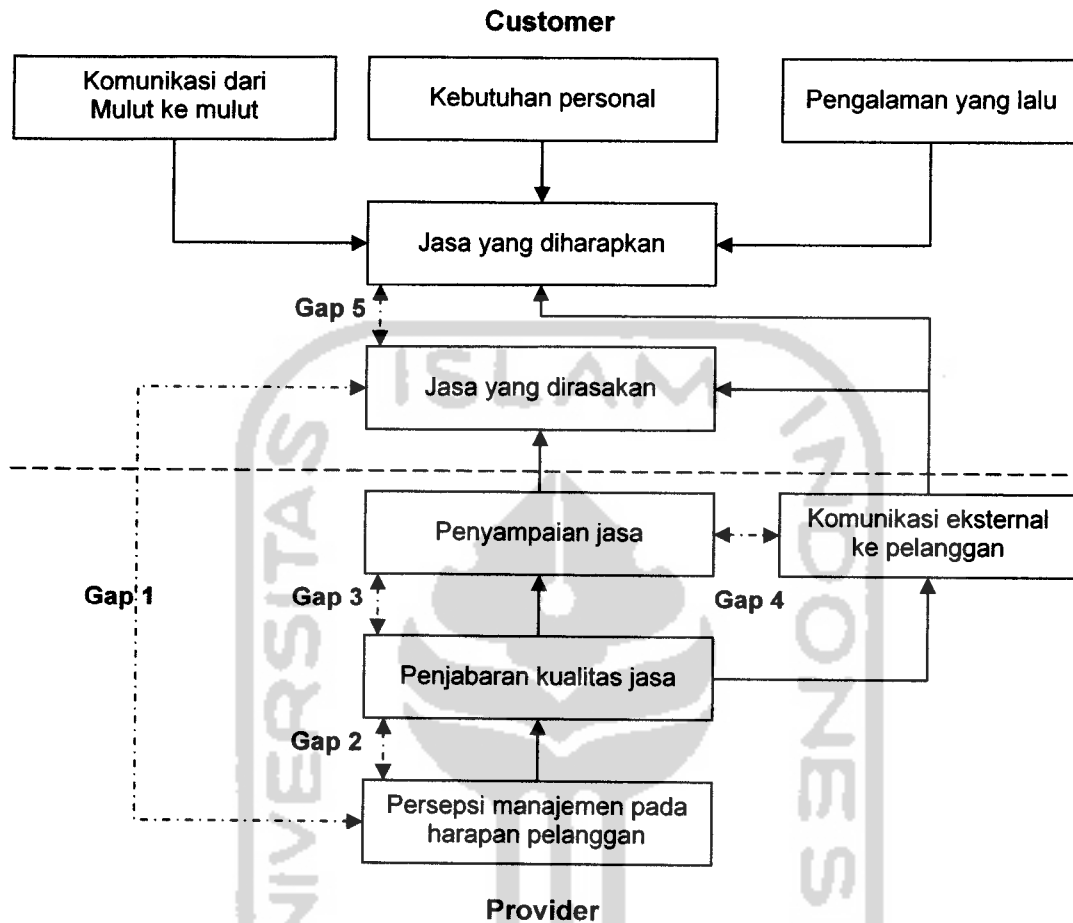
Dalam konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan, telah tercapai kesepakatan bahwa harapan pelanggan mempunyai peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan. Faktor-faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan, antara lain:

1. Apa yang didengar pelanggan dari orang lain (*word of mouth communicaton/komunikasi dari mulut ke mulut*).
2. Karakteristik individu dan lingkungan sekitar pelanggan yang bersangkutan.
3. Pengalaman masa lalu pelanggan ketika menggunakan suatu jasa pelayanan.
4. Komunikasi eksternal dari penyedia jasa.
5. Harga dari jasa yang bersangkutan.

Perbedaan antara harapan dan persepsi yang dirasakan pelanggan akan menimbulkan *gap*. *Gap* ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai tidak baik oleh pelanggan. Semakin kecil *gap* yang terjadi maka kualitas layanan yang ada memuaskan pelanggan, begitu pula sebaliknya. Tujuan peningkatan kualitas layanan adalah untuk menimbulkan kepuasan pelanggan. Kepuasan disini merupakan perasaan emosional yang muncul secara spontan apabila apa yang dipikirkan atau diharapkan pelanggan terpenuhi. Oleh sebab itu, pihak manajemen perlu menyediakan layanan yang benar-benar berkualitas supaya terwujud kepuasan pelanggan.

Pendekatan *conceptual model of service quality* menekankan ada lima *gap* yang membuat perusahaan tidak mampu memberikan layanan yang berkualitas kepada para pelanggannya. Parasuraman et. al. (1985) menyebutkan kelima *gap* tersebut adalah sebagai berikut: (1) kesenjangan antara persepsi manajemen pada harapan pelanggan dengan layanan jasa yang dirasakan konsumen, (2) kesenjangan antara persepsi manajemen pada harapan pelanggan dengan penjabaran kualitas layanan jasa, (3) kesenjangan antara penjabaran kualitas layanan jasa dengan penyampaian layanan jasa, (4) kesenjangan antara penyampaian layanan jasa dengan komunikasi eksternal ke pelanggan, dan (5) kesenjangan antara layanan jasa yang dirasakan pelanggan dengan layanan jasa yang diharapkan pelanggan. Kelima *gap* tersebut diilustrasikan kedalam gambar 2.1 berikut ini:





Sumber: Parasuraman et. al., 1985.

Gambar 2.1. Kesenjangan Menurut Pendekatan
Conceptual Model of Service Quality

Instrumen *Service Quality* (SERVQUAL) dibangun oleh para peneliti di bidang pemasaran untuk mengukur kualitas pelayanan secara umum. Instrumen ini diperkenalkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1985).

Nurmianto (2002; dalam Nandiroh dan Haryanto, 2006) menyatakan bahwa metode SERVQUAL merupakan metode yang dapat digunakan untuk mengetahui kriteria-kriteria kualitas yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan *gap* yang terjadi antara persepsi dan harapan pelanggan. Metode SERVQUAL itu sendiri terdiri dari dua bagian, yaitu penilaian dan pembobotan. Penilaian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dimana seorang responden menyatakan persepsi dan ekspektasinya, dan pembobotan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dimana seorang responden memberikan bobot.

Metode SERVQUAL adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Dalam metode SERVQUAL terdapat sepuluh dimensi orisinalitas yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu: *tangible* (terukur), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (kemampuan reaksi), *competence* (kemampuan), *credibility* (kredibilitas), *courtesy* (kehormatan), *security* (keamanan), *access* (akses), *communication* (komunikasi), dan *understanding the customer* (pemahaman terhadap pelanggan). Kesepuluh dimensi tersebut kemudian diringkas menjadi lima dimensi pokok SERVQUAL (Parasuraman et al., 1985), yaitu:

1. *Tangible*

Penampilan, kemampuan sarana dan prasarana fisik, serta keadaan lingkungan sekitar yang merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

2. *Reliability*

Konsistensi, kemampuan memberikan layanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.

3. *Responsiveness*

Respon atau kesiapan karyawan untuk bertindak dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, meliputi: kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan.

4. *Assurance*

Meliputi *security*, *credibility*, *competence*, dan *courtesy*. yaitu kemampuan karyawan atas pengetahuan produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan layanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

5. *Emphaty*

Meliputi *access*, *communication*, dan *understanding the customer*. Perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

Kualitas pelayanan diukur dari kelima dimensi di atas dengan menghitung variabel G yang menggambarkan *gap* antara persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, dengan harapan pelanggan. Formula sederhananya dapat ditulis sebagai berikut:

$$G = P - E$$

Dimana:

G = Kesenjangan (*gap*).

P = Persepsi pelanggan terhadap pelayanan (*perception of delivered service*).

E = Harapan pelanggan atas pelayanan yang diterima (*expectation of service*).

Dalam hal ini, perbedaan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima pada departemen Sistem Informasi (SI) suatu organisasi dapat digambarkan sebagai *gap* atau ketidakcocokan antara apa yang pemakai akhir SI harapkan dengan apa yang mereka pikirkan akan mereka dapatkan.

Instrumen kualitas pelayanan telah menjadi subjek perdebatan (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 tersebut adalah mengenai perbedaan perhitungan antara dua kemungkinan perbedaan gagasan yaitu harapan dan pandangan atau persepsi. Untuk menghilangkan kebingungan pada kevaliditasan alat dalam konteks teknologi informasi, para peneliti menggabungkan harapan-persepsi kualitas pelayanan yang mendasar dengan seksama (Pitt et. al., 1997).

Para peneliti menyimpulkan bahwa SERVQUAL dapat benar-benar digunakan dalam lingkungan *Management Information System* (MIS). Mereka juga menyatakan bahwa suatu hasil perkiraan kualitas pelayanan dapat berguna tidak hanya dalam memperkirakan tingkat kualitas pelayanan tetapi juga sebagai alat diagnostik untuk menentukan tindakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan (Pitt et. al., 1995).

2.2 Sistem Informasi

Sistem adalah kumpulan elemen, komponen, atau subsistem yang saling berintegrasi dan berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu. Setiap sistem memiliki subsistem-subsistem, dan subsistem tersebut terdiri atas komponen-komponen atau elemen-elemen. Sebagai contoh, sistem komputer memiliki subsistem *software*, *hardware*, dan *brainware*. Sedangkan subsistem dari *hardware* terdiri subsistem peranti *input*, peranti proses, dan peranti *output*. Sehingga dimungkinkan bahwa di dalam subsistem terdiri dari subsistem lagi, atau sebuah sistem memiliki sistem yang lebih besar, yang dinamakan suprasistem (Supriyanto, 2005: 238).

Sistem memiliki karakteristik atau sifat-sifat tertentu seperti elemen-elemen (*elements*), batasan sistem (*boundary*), lingkungan sistem (*environments*), penghubung (*interface*), masukan (*input*), pengelolaan (*process*), keluaran (*output*), dan tujuan (*goal*).

Terdapat dua kelompok pendekatan yang digunakan dalam mendefinisikan sistem, yaitu:

1. Pendekatan yang menekankan pada prosedur yang digunakan dalam sistem, dan mendefinisikan sistem sebagai jaringan prosedur, metode, dan cara kerja yang saling berinteraksi, dan dilakukan untuk pencapaian suatu tujuan tertentu.
2. Pendekatan kedua lebih menekankan pada elemen atau komponen penyusun sistem, mendefinisikan sebagai kumpulan elemen baik abstrak maupun fisik yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu.

Kedua definisi tersebut tergantung pada pendekatan yang digunakan. Pada hakikatnya setiap komponen sistem saling berinteraksi, dan untuk mencapai tujuan tertentu harus melakukan sejumlah prosedur, metode, dan cara kerja yang juga saling berinteraksi.

Informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang berarti bagi penerimanya, dan bermanfaat dalam membantu pengambilan keputusan saat ini atau yang akan datang. Dasar dari informasi adalah data, kesalahan dalam mengambil atau memasukkan data dan kesalahan dalam mengolah data akan menyebabkan kesalahan dalam memberikan informasi. Atas dasar tersebut, data yang didapatkan dan dimasukkan harus *valid* hingga bentuk pengolahannya, sehingga dapat menghasilkan informasi yang dapat dipercaya. Informasi dibutuhkan manajemen untuk menghindari proses *entropi*. Proses *entropi* adalah proses berakhirnya keberadaan suatu sistem manajemen yang didahului kondisi tanpa pola dan tidak menentu.

Supriyanto (2005: 243) menyatakan bahwa Sistem Informasi (SI) adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi, dan menyediakan laporan-laporan yang diperlukan oleh pihak luar. Turban (2006: 49) menyatakan bahwa SI adalah proses menjalankan fungsi, mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisis, dan menyebarkan informasi untuk tujuan tertentu.

Berdasarkan pengertian diatas, maka SI dapat diartikan sebagai aplikasi komputer yang digunakan untuk mendukung operasi dari suatu organisasi, seperti: operasi, instalasi, perawatan komputer (*hardware* dan *software*), dan data. SI merupakan sekumpulan *hardware*, *software*, *brainware*, prosedur dan atau aturan yang diorganisasikan secara integral untuk mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat baik dalam bentuk *visual*, suara, maupun tulisan, untuk membantu memecahkan masalah dan membantu manajemen dalam pengambilan keputusan.

Istilah Teknologi Informasi (TI) kadang membingungkan. Istilah TI digunakan secara umum untuk menjelaskan kumpulan sumber daya informasi perusahaan, para penggunanya, serta manajemen yang menjalankannya (Turban, 2006: 49). TI adalah mata rantai panjang dari perkembangan istilah dalam SI. Istilah TI memang lebih merujuk pada teknologi yang digunakan dalam menyampaikan maupun mengolah informasi, namun pada dasarnya masih merupakan bagian dari sebuah SI itu sendiri. TI memang lebih mudah dipahami secara umum sebagai pengolahan informasi yang berbasis pada teknologi komputer yang saat ini

teknologinya terus berkembang sehubungan perkembangan teknologi lain yang dapat dikoneksikan dengan komputer itu sendiri (Supriyanto, 2005: 5).

Setiap perusahaan memiliki struktur organisasinya masing-masing yang dikembangkan berdasarkan proses bisnis yang ada. Secara umum, pimpinan paling tinggi (Presiden Direktur, Direktur Utama, atau *Chief Executive Officer*) bertanggung jawab terhadap kinerja perusahaannya termasuk dalam hal implementasi TI. Untuk membantu tugasnya, biasanya ditunjuk seseorang dengan jabatan khusus yang bertanggung jawab terhadap proses perencanaan dan pengembangan sistem dan TI di perusahaan. Tugas utamanya adalah untuk menjamin kelancaran implementasi TI, sehingga dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi operasional dan perkembangan bisnis perusahaan sehari-hari.

Tinggi rendahnya posisi orang tersebut sangat ditentukan oleh posisi dan peranan TI bagi perusahaan. Semakin kritikal fungsi TI, biasanya semakin tinggi pula jabatan penanggungjawabnya di dalam organisasi. *Chief Information Officer* (CIO) dalam suatu perusahaan memiliki setidaknya 5 (lima) tugas utama (Indrajit, 2003). Kelima tugas tersebut adalah: (a) memahami bisnis, (b) membangun citra divisi, (c) meningkatkan mutu penggunaan teknologi, (d) menentukan visi dari TI perusahaan, dan (e) melakukan pengembangan SI. Berkaitan dengan penelitian ini, penulis hanya akan membahas 3 dari 5 tugas dari CIO diatas, yaitu:

1. Meningkatkan Mutu Pengguna Teknologi

Keberadaan TI dalam perusahaan ditujukan untuk meningkatkan kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada. Seorang CIO memiliki tugas

memasyarakatkan TI supaya dapat digunakan secara aktif oleh para karyawan perusahaan. Selain pemberian program-program pelatihan yang bersifat edukatif, diperlukan strategi untuk membuat karyawan tertarik belajar lebih jauh dan memanfaatkan TI yang ada. Tujuannya supaya para karyawan terbiasa dengan komputer, sehingga selain dapat meningkatkan kualitas kinerja mereka, inovasi-inovasi baru berupa ide-ide pengembangan di masa mendatang juga turut berpengaruh pada pengembangan SI di perusahaan.

2. Merencanakan Visi Teknologi Informasi

CIO harus dapat menentukan visi perusahaan melalui pemanfaatan SI di masa mendatang. Hal ini sangat penting karena visi merupakan akar dari seluruh aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan dalam kegiatan bisnisnya. CIO yang baik adalah yang selalu bersifat proaktif, salah satu contoh sikap proaktif tersebut adalah membantu perusahaan dalam mencanangkan visinya di masa mendatang. Visi pemanfaatan SI merupakan bagian integral yang tak terpisahkan dari visi perusahaan secara umum. Saat ini adalah era yang sangat bergantung kepada informasi, peranan CIO dalam melihat masa depan perusahaan menempati peranan yang cukup dominan. Namun tugas CIO tidak hanya terbatas untuk merumuskan visi saja, yang bersangkutan harus dapat memasyarakatkan ide-ide yang ada keseluruh jajaran manajemen dan staf.

3. Pengembangan Sistem Informasi

Misi dari seorang CIO adalah merencanakan dan mengembangkan arsitektur SI perusahaan, yang terdiri dari komponen-komponen seperti *software*, *hardware*, *brainware*, proses dan prosedur, infrastruktur, dan standar yang

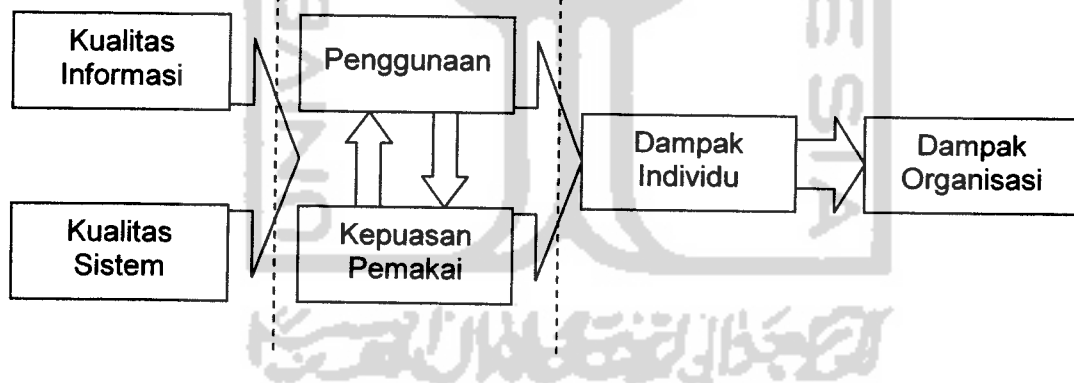
digunakan. Secara berkesinambungan, CIO harus dapat me-utilisasikan SI yang dimiliki perusahaan saat ini secara optimum, untuk membantu aktivitas pekerjaan karyawan sehari-hari. CIO juga dituntut untuk dapat mengembangkan TI perusahaan secara holistik, efektif, dan efisien. Penerapan ini tidak mudah karena harus dilakukan secara berkelanjutan, konsisten, dan didukung secara penuh oleh pimpinan puncak.

Fokus utama dari studi Sistem Informasi (SI) seperti yang dikemukakan *United Kingdom Academy of Information System (UKAIS)*, meliputi studi tentang teori serta praktik yang berhubungan dengan fenomena sosial dan teknologi, yang mencerminkan pengembangan, penggunaan, dan efek SI terhadap organisasi dan masyarakat (Ward dan Peppard, 2002). Pernyataan ini diperkuat oleh Baronas (1988) bahwa apabila suatu sistem mengalami kegagalan, salah satu penyebabnya adalah ketidakmampuan SI untuk memenuhi harapan *stakeholder* yang meliputi: analisis sistem, pemakai akhir, sponsor, dan pelanggan.

Dalam pengembangan SI, hubungan yang baik antara pengembang dan pemakai harus dapat diprioritaskan, karena pengembangan SI yang berhasil adalah yang dapat melibatkan pengguna/pemakai sistem untuk dapat memberikan bahan atau informasi yang berguna karena keterlibatannya dalam pemakaian rutin/sehari-hari. Pitt et. al. (1995) menyatakan bahwa SI merupakan suatu pembentuk harapan yang kuat selama pengembangan sistem. Pemakai percaya pada SI untuk mengkonversi kebutuhan mereka kedalam suatu sistem. Dalam prosesnya, SI menciptakan suatu harapan pada apa yang sistem akhir lakukan dan bagaimana

hal tersebut akan tampil. Banyak sistem gagal untuk menemukan harapan pemakai karena salah menafsir kebutuhan pemakai atau memberikan kesan yang salah terhadap hasil yang diterima pemakai.

Delone dan McLean (1992) berpendapat bahwa efektivitas SI adalah suatu gagasan multidimensional, dan disana tidak hanya melingkupi ukuran sukses SI. Sebagai konsekuensinya diperlukan berbagai ukuran, yaitu: mutu sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pemakai, dampak individu, dan dampak organisasi. Kategori ini dihubungkan untuk menggambarkan suatu model kesuksesan SI, sebagaimana diilustrasikan dalam gambar 2.3 berikut ini:



Sumber: Delone & McLean, 1992.

Gambar 2.2. Model Sukses SI Delone & McLean

Kualitas sistem dan kualitas informasi mempengaruhi dua hal, yaitu penggunaan dan kepuasan pemakai. Penggunaan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pemakai (secara positif atau negatif), demikian pula sebaliknya. Penggunaan dan kepuasan pemakai adalah pendahuluan yang langsung dari dampak individu; dan

pada akhirnya dampak pada individu tersebut akan memberi dampak kepada organisasi (Delone dan McLean, 1992).

Suatu SI berbasis komputer adalah suatu alternatif untuk memuaskan kebutuhan pemakai SI di perusahaan, karena informasi yang dihasilkan dari sistem tersebut adalah hal terpenting dalam penggunaan suatu SI. Intinya, menyediakan informasi yang relevan adalah layanan pokok dari suatu departemen SI, dan departemen tersebut harus fokus terhadap kualitas layanan yang mereka berikan kepada para pemakai akhir (Pitt et. al., 1995).

Umumnya divisi SI pada perusahaan memiliki tugas utama untuk membuat desain, mengkonstruksi dan mengimplementasi sistem untuk meningkatkan performa perusahaan. Evaluasi untuk divisi ini dilihat dari penggunaan sistem (*system usage*), analisa biaya dan keuntungan (*cost benefit analysis*), kualitas sistem, tingkat kepuasan pengguna, pemeliharaan, *troubleshooting*, dan termasuk pelatihan dalam pemakaian sistem. Beberapa dari peran di atas merupakan peran yang tergolong *service* atau pelayanan, seperti: pemeliharaan, *troubleshooting*, dan pelatihan. Oleh karena itu, untuk mengukur kesuksesan divisi SI, dibutuhkan perangkat yang dapat mengukur *service quality* atau kualitas pelayanan. SERVQUAL adalah salah satu dari perangkat tersebut (Jiang et. al., 2002).

Pendapat yang mendukung penggunaan SERVQUAL dalam bidang SI dikemukakan oleh Kettinger dan Lee (dalam Jiang et. al., 2002). Mereka mengatakan bahwa SERVQUAL memiliki kelebihan, yaitu memiliki kemampuan diagnostik yang tinggi dan memiliki konsep yang sesuai dengan dimensi atau

setting SI. Untuk meneliti sejauh mana pendapat-pendapat tersebut benar, maka diperlukan pembuktian yang empiris dengan menggunakan metode statistik.

2.3 Instrumen Penentu Kepuasan Pemakai Akhir

Kepuasan pemakai akhir dapat diukur dari *gap* antara harapan dan persepsi pemakai akhir atas pelayanan yang diterima. Harapan pemakai akhir mempunyai dua pengertian: apa yang pemakai akhir yakini akan terjadi pada saat pelayanan di berikan, dan apa yang diinginkan pemakai akhir untuk terjadi (harapan). Sedangkan persepsi adalah apa yang dilihat atau dialami setelah memasuki lingkungan yang diharapkan memberi sesuatu padanya.

Kepuasan pemakai akhir dikenal sebagai suatu alat ukur kesuksesan SI (Bailey dan Person, 1993; Delone dan Mclean, 1992; Gallager, 1974; Ives et. al., 1993; Rivard dan Huff, 1988; dalam Shaw et. al., 2002). Dalam mempelajari kepuasan pemakai akhir, harus dilihat bahwa ada banyak instrumen pendukung pemakai akhir yang cenderung mempengaruhi kepuasan pemakai akhir dalam berbagai macam bentuk perkembangan SI (Amoaka-Gyampah dan White, 1993; Doli 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; Tokzadeh dan Doll, 1993; dalam Shaw et. al., 2002). Oleh karena itu beberapa penelitian sebelumnya telah meneliti item-item yang mempengaruhi kepuasan pada lingkungan pemakai akhir yang sedang terjadi. Sebagai tambahan, para responden yang diteliti pada penelitian sebelumnya dipelajari secara

menyeluruh, tanpa adanya analisis yang ditunjukkan pada kelompok pemakai akhir yang berbeda dalam suatu perusahaan.

Dalam semua hal, penelitian kepuasan pemakai akhir ini menunjukkan sedikit konsistensi dalam pemilihan instrumen pendukung kepuasan pemakai akhir untuk di uji dengan kepuasan pemakai akhir, dan sedikit konsistensi pada hasilnya. Instrumen pendukung pemakai akhir yang ditemukan dalam penelitian tersebut akan digabungkan dengan kepuasan pemakai akhir pada penelitian sebelumnya, sebagaimana dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut ini:

Tabel 2.1. Instrumen Pendukung Dihubungkan Dengan Kepuasan Pemakai Akhir Pada Penelitian Sebelumnya

Instrumen Pendukung	Penelitian
Partisipasi Dalam Perencanaan Desain	Doll dan Torkzadeh, 1988. Montazemi, 1988.
Pengadaan <i>Software</i> Baru	Shaw et. al., 1998. Remenyi et. al., 1991.
Kecepatan Respon Staf SI	Shaw et. al., 1998.
Peningkatan Produktivitas Personal	Remenyi et. al., 1991.
Pelatihan Pemakai	Mirani dan King, 1994a.
Dokumentasi	Torkzadeh dan Doll, 1993.
Dukungan Pengembangan	Mirani dan King, 1994a.
Standarisasi <i>Hardware</i>	Mirani dan King, 1994a.
Pengadaan <i>Hardware</i> Baru	Remenyi et. al., 1991.
Tingkat Kerusakan Sistem	Remenyi et. al., 1991.
Kecepatan Respon Sistem	Remenyi et. al., 1991.
Keefektifitas Biaya	Remenyi et. al., 1991.

Sumber: Shaw et. al., 2002.

Kepuasan dan ketidakpuasan pemakai akhir memiliki pandangan yang berbeda menyangkut teknologi, dan akhirnya perbedaan pandangan tersebut mempengaruhi kepuasan mereka terhadap teknologi. Perlu dilakukan pengujian atas efektivitas dukungan pemakai akhir dalam suatu perusahaan, kepuasan pemakai akhir dengan dukungan yang akan diterima, dan kerangka teknologi yang menjadi acuan bagi semua pemakai akhir. Dengan berkonsentrasi pada perbedaan antara kepuasan dan ketidakpuasan pemakai akhir, diharapkan dapat memperdalam pemahaman pemakai akhir tentang kepuasan dan ketidakpuasan pemakai akhir supaya dapat mengidentifikasi instrumen pendukung yang mendorong kearah ketidakpuasan (Shaw et. al., 2003).

Mirani dan King (1994a; dalam Shaw et. al., 2002) menyatakan bahwa pemakai akhir dengan tingkat yang berbeda berdasarkan pengalaman teknis yang mereka miliki akan berbeda dalam keperluan dukungan, penyajian dukungan yang mereka harapkan, dan tingkat kepuasan pemakai akhir akan berbeda menurut pemenuhan kebutuhan dari pemakai akhir itu sendiri.

Penelitian ini melanjutkan penelitian sebelumnya terhadap instrumen pendukung pemakai akhir. Penelitian ini dilakukan dengan mengujicobakan pentingnya instrumen pendukung pada suatu lingkungan yang berkembang, yang meneliti semua pemakai akhir sebagai suatu kelompok yang sama, yang meneliti masing-masing dua pemakai akhir yang dibedakan berdasarkan aturan perusahaan untuk menemukan perbedaan sistematis yang muncul diantara kelompok pemakai akhir.

BAB III

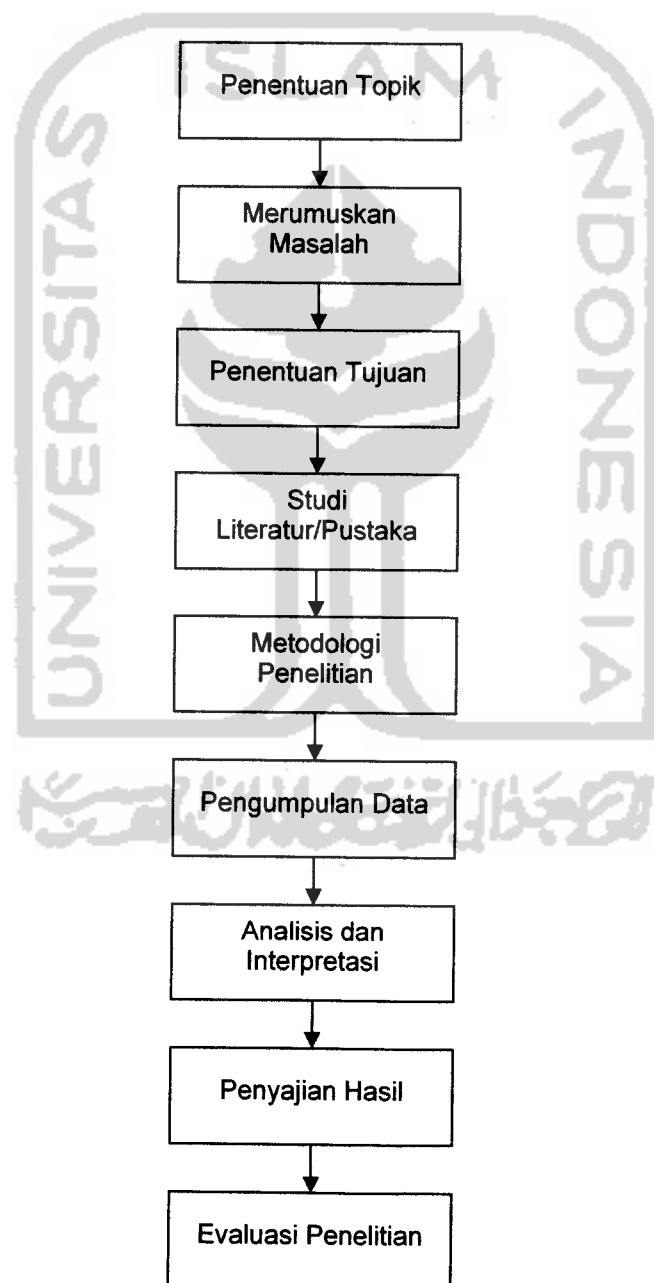
METODE PENELITIAN

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 terhindar dari kesulitan-kesulitan fatal dalam pelaksanaan penelitian. Secara sederhana, prosedur penelitian dapat dilihat dalam gambar 3.1. Langkah awal dari pelaksanaan penelitian selalu diawali dengan penentuan topik, dilanjutkan dengan merumuskan masalah dan tujuan penelitian, dan melakukan studi literatur terhadap teori-teori dan data yang berhubungan dengan penelitian. Kemudian data diolah, dianalisis, dan diinterpretasikan. Langkah selanjutnya adalah menyajikan hasil penelitian, dan ditutup dengan mengevaluasi hasil penelitian.

Dalam penelitian terdapat dua hal pokok yang perlu digaris bawahi, yaitu mengenai evaluasi dan hipotesis. Evaluasi pada dasarnya dilakukan pada setiap tingkatan kegiatan disesuaikan dengan unsur pokok penelitian yang berhubungan. Evaluasi sangat penting dilakukan dalam suatu penelitian. Selain dapat mempermudah proses jalannya penelitian, evaluasi juga dapat menghasilkan konsistensi dan ketepatan pencapaian sasaran penelitian. Sedangkan pada

penentuan hipotesis bisa ada maupun tidak ada, tergantung pada pokok masalah yang akan diteliti maupun jenis penelitian itu sendiri. Jenis penelitian deskriptif tidak memerlukan hipotesis, sebaliknya penelitian empiris harus mengemukakan hipotesis. Apabila digunakan hipotesis, maka hipotesis merupakan dugaan atau suatu kesimpulan awal dan merupakan hasil yang diharapkan peneliti.



Gambar 3.1. Prosedur Penelitian

3.2 Metode Penelitian

Para ilmuwan mengumpulkan dan menggunakan data untuk mendukung atau menolak teori. Data adalah bukti empiris atau informasi yang pengumpulannya dilakukan dengan cermat menurut aturan dan prosedur yang berlaku. Dalam lingkup penelitian, dari segi bentuk data yang telah tersedia terdapat dua jenis data, yaitu:

1. Data Kualitatif

Merupakan serangkaian informasi yang diperoleh dari hasil penelitian, yang merupakan fakta verbal atau masih berupa keterangan-keterangan saja. Penelitian kualitatif menekankan pembahasan mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas atau *natural setting* yang holistik, kompleks, dan rinci.

2. Data Kuantitatif

Adalah data statistik berbentuk angka-angka, baik yang diperoleh secara langsung dari hasil penelitian, maupun dari hasil pengolahan data kualitatif menjadi data kuantitatif. Penelitian kuantitatif menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik.

Penelitian ini menggunakan pengukuran kuantitatif dari data kualitatif yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner pada responden yang dituju.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan totalitas seluruh kasus kejadian, orang, benda, dan lain-lain, atau keseluruhan dari unit yang akan diteliti dan dianalisis yang ciri-cirinya akan diduga. Data yang akan dipakai dalam penelitian ini belum tentu merupakan keseluruhan dari suatu populasi. Hal ini layak dimengerti mengingat adanya beberapa kendala seperti biaya, waktu, tenaga, serta masalah heterogenitas dan homogenik dari elemen populasi tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah para karyawan yang memanfaatkan Sistem Informasi (SI) berbasis teknologi di Pabrik Batang Kawat PT. Krakatau Steel, dan PT. Krakatau Information Technology (PT. KITEch).

Adanya kendala seperti yang disebutkan diatas, maka dalam penelitian akhirnya digunakan sampel. Banyak pengertian tentang sampel, tetapi secara umum dapat dijelaskan bahwa sampel merupakan bagian kecil dari populasi, sedangkan populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik tertentu dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Pada penelitian ini sampel penelitian diambil secara *purposive sampling* dimana pemilihan sampel berdasarkan pada karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai sangkut paut dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya.

Penelitian ini membagi responden menjadi dua kelompok. Tiap kelompok responden menggunakan SI didalam perusahaannya untuk tugas yang berbeda. Penelitian ini membedakan kelompok responden berdasarkan pada peran

organisasinya, yaitu: karyawan Pabrik Batang Kawat PT. Krakatau Steel sebagai pemakai akhir yang memanfaatkan SI untuk membantu menyelesaikan tugas-tugas administratif sehari-hari mereka (Staf non-SI), dan karyawan PT. KITEch sebagai penyedia dan pendukung layanan SI yang ada (Staf SI).

Sampel kelompok Staf non-SI dalam penelitian ini diambil dari tingkat jabatan *Foreman* sampai Manajer yang berada di lingkungan Pabrik Batang Kawat PT. Krakatau Steel (lihat lampiran struktur organisasi Pabrik Batang Kawat PT. Krakatau Steel). Sampel yang diambil sebanyak 52 responden, kuesioner yang kembali berjumlah 48 buah, dan kuesioner yang dapat diolah berjumlah 46 buah. Sedangkan untuk sampel kelompok staf-SI, diambil dari semua tingkat jabatan yang ada di PT. KITEch Divisi Pelayanan PT. Krakatau Steel (lihat lampiran struktur organisasi PT. KITEch). Sampel yang diambil sebanyak 41 responden, kuesioner yang kembali berjumlah 39 buah, dan kuesioner yang dapat diolah berjumlah 34 buah. Jumlah sampel, tingkat pengembalian, dan kuesioner yang dapat diolah dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut:

**Tabel 3.1. Jumlah Sampel, Tingkat Pengembalian,
dan Kuesioner yang Dapat Diolah**

Kelompok Responden	Σ Responden	Σ Kuesioner kembali	Σ Kuesioner dapat diolah
Pabrik Batang Kawat PT. Krakatau Steel	52	48	46
PT. KITEch	41	39	34
Total	93	87	80

3.4 Gambaran Umum Obyek Penelitian

3.4.1 PT. Krakatau Steel

3.4.1.1 Sejarah Perusahaan

Industri baja umumnya bersifat padat modal (kapital besar/intensif), karena itu di negara berkembang diawali dengan perusahaan negara (BUMN), seperti PT. Krakatau Steel. Tujuan didirikannya pabrik baja adalah untuk memenuhi kebutuhan vital industrialisasi dan pembangunan nasional, dan mempunyai tujuan nasional dalam rangka pembangunan atau pengembangan wilayah, seperti Cilegon atau Banten pada saat itu.

Dasar penentuan lokasi perusahaan didukung oleh adanya faktor-faktor berikut:

1. Pemasaran yang cukup baik.
2. Adanya pelabuhan atau prasarana.
3. Tersedianya lahan yang cukup luas.
4. Tersedianya air yang cukup banyak.
5. Kondisi politis daerah.
6. Daerah bahan baku (pada saat itu).
7. Tersedianya tenaga kerja (pada saat itu).

Pada tahun 1970, PT. Krakatau Steel resmi berdiri berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Tanggal 31 Agustus 1970 tentang Penyertaan Modal Negara Republik Indonesia untuk Pendirian Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Krakatau Steel, dengan maksud dan tujuan untuk menyelenggarakan penyelesaian pembangunan Proyek Baja Trikora serta

mengembangkan industri baja dalam arti luas. Pada tahun 1971, Pendirian PT. Krakatau Steel disahkan dengan Akte Notaris Tan Thong Kie Nomor 34 Tanggal 23 Oktober 1971 di Jakarta, dan diperbaiki dengan naskah Nomor 25 Tanggal 29 Desember 1971.

3.4.1.2 Profil Perusahaan

PT. Krakatau Steel (Persero) adalah satu-satunya industri baja terpadu di Indonesia dan terbesar di Asia Tenggara. Berlokasi di Cilegon-Banten, PT. Krakatau Steel didirikan pada tanggal 31 Agustus 1970 sebagai Badan Usaha Milik Negara. Mulai beroperasi secara komersial tahun 1977 dengan kapasitas produksi 150.000 ton baja pertahun, saat itu produk baja yang dihasilkan adalah baja tulangan dan baja profil (*bar and section*) dengan bahan baku *billet* baja yang diimpor (www.krakatausteel.com).

Dengan meningkatnya kebutuhan baja di Indonesia, sejak tahun 1979 sarana produksi ditambah dengan beroperasinya pabrik besi spons, pabrik *billet* baja, pabrik batang kawat, pabrik *slab* baja, dan pabrik baja lembaran panas. Untuk memenuhi kebutuhan pasar baja dalam negeri dan meningkatkan kemampuan bersaing di pasar internasional, tahun 1994 perusahaan melakukan modernisasi serta ekspansi sarana dan fasilitas produksi, sehingga kapasitas produksi bertambah menjadi 2,5 Juta ton baja kasar per tahun. Langkah tersebut memungkinkan dihasilkannya produk-produk baja yang mampu mendukung pembuatan pipa bertekanan tinggi untuk minyak dan gas alam, pelat baja *enamel*, pelat baja untuk industri otomotif, dan lain sebagainya.

Langkah restrukturisasi yang kemudian dilakukan merupakan landasan perusahaan dalam memasuki era perdagangan bebas. Langkah tersebut didukung pula oleh upaya terus menerus dalam meningkatkan efisiensi, utilisasi, produktivitas, dan konsistensi dalam menerapkan strategi pemasaran, sehingga pada tahun 1998 dan 1999 perusahaan mampu meningkatkan volume penjualan dan laba perusahaan, walaupun kondisi ekonomi nasional belum sepenuhnya pulih akibat adanya krisis ekonomi pada saat itu.

Ketika krisis ekonomi terjadi di Indonesia sebenarnya pasar sudah terbuka, PT. Krakatau Steel cukup diuntungkan dengan ekspor selama 3 tahun, namun saat ini situasinya cenderung berbeda. Karena itu, untuk mengantisipasi kondisi bisnis baja, maka pada periode 2003-2008 PT. Krakatau Steel akan dijadikan perusahaan baja yang kompetitif, dengan indikator produknya dapat dibeli oleh konsumen sebagai pengaruh efisiensi biaya produksi.

3.4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Setelah melakukan pengkajian yang cukup mendalam, PT. Krakatau Steel telah mengubah visi menjadi lebih realistis, yang dibagi dalam tahapan sebagai berikut:

- Tahun 2008 - Menjadi penyedia baja kelas dunia dengan biaya kompetitif (*cost competitive global steel provider*).
- Tahun 2013 - Menjadi pemain baja terpadu yang dominan (*dominant integrated global steel player*).
- Tahun 2020 - Menjadi pemain baja dunia terkemuka (*leading global steel player*).

Untuk mewujudkan visi tersebut diatas, ditetapkan pula misi perusahaan, yaitu:

“Kami adalah keluarga masyarakat dunia yang berbudaya, mempunyai komitmen untuk menyediakan baja dan produk terkait dengan pendekatan menyeluruh yang menghasilkan solusi industri dan infrastruktur untuk kesejahteraan masyarakat”.

Berbagai langkah strategis telah disiapkan oleh manajemen agar visi dan misi tersebut dapat tercapai. Langkah-langkah strategis yang disiapkan antara lain adalah: rekondisi pabrik, yaitu mengganti dan memperbaiki fasilitas produksi yang sudah tua; melanjutkan program *cost competitiveness*, yaitu penggunaan biaya secara efisien dan tepat sasaran; serta penerapan program *Enterprise Resources Planning* (ERP) yang merupakan SI terintegrasi untuk membangun daya saing perusahaan.

3.4.1.4 Proses Produksi

PT. Krakatau Steel memiliki 6 (enam) buah fasilitas produksi yang membuat perusahaan ini menjadi satu-satunya industri baja terpadu di Indonesia. Keenam buah pabrik tersebut menghasilkan berbagai jenis produk baja dari bahan mentah. Proses produksi baja di PT. Krakatau Steel dimulai dari Pabrik Besi Spons. Pabrik ini mengolah bijih besi *pellet* menjadi besi dengan menggunakan air dan gas alam. Besi yang dihasilkan kemudian diproses lebih lanjut pada *Electric Arc Furnace* (EAF) di Pabrik Slab Baja dan Pabrik Billet Baja. Di dalam EAF besi dicampur dengan *scrap*, *hot bricket iron*, dan material tambahan lainnya untuk menghasilkan dua jenis baja yang disebut Baja *Slab* dan Baja *Billet*.

Baja *Slab* selanjutnya menjalani proses pemanasan ulang dan pengerolan di Pabrik Baja Lembaran Panas menjadi produk akhir yang dikenal dengan nama Baja Lembaran Panas. Produk ini banyak digunakan untuk aplikasi konstruksi kapal, pipa, bangunan, konstruksi umum, dan lain-lain. Baja Lembaran Panas dapat diolah lebih lanjut melalui proses pengerolan ulang dan proses kimiawi di Pabrik Baja Lembaran Dingin menjadi produk akhir yang disebut Baja Lembaran Dingin. Produk ini umumnya digunakan untuk aplikasi bagian dalam dan luar kendaraan bermotor, kaleng, peralatan rumah tangga, dan sebagainya. Sementara itu, Baja *Billet* mengalami proses pengerolan di Pabrik Batang Kawat untuk menghasilkan Baja Batang Kawat yang banyak digunakan untuk aplikasi senar piano, mur dan baut, kawat baja, pegas, dan lain-lain.

3.4.1.5 Produk

PT. Krakatau Steel pada dasarnya memproduksi dan menjual 3 (tiga) jenis produk baja, yaitu: Baja Lembaran Panas, Baja Lembaran Dingin, dan Baja Batang Kawat. Pengklasifikasian ini didasarkan pada proses produksinya, yaitu proses pengerolan dengan pemanasan ulang, dan pengerolan tanpa pemanasan. Produk baja dapat pula dikelompokkan berdasarkan bentuknya, yaitu:

1. Produk Lembaran

Produk ini berupa Baja Lembaran Panas dan Baja Lembaran Dingin.

2. Produk Batangan

Berupa produk Baja Batang Kawat dan *Steel Bars*.

Catatan: *Steel bars* diproduksi dan dijual oleh anak perusahaan PT. Krakatau Steel, tetapi bahan bakunya (*Baja Billet*) disediakan oleh PT. Krakatau Steel.

Selain produk jadi yang telah diuraikan di atas, PT. Krakatau Steel juga menjual produk setengah jadi, yaitu *Baja Billet* yang umumnya dijual kepada pabrikan *Steel Bars*, dan *Baja Slab* yang sampai saat ini hanya digunakan untuk keperluan internal PT. Krakatau Steel, meski demikian tidak tertutup kemungkinan untuk dijual juga.

3.4.1.6 Pabrik Batang Kawat (*Wire Rod Mill*)

Pabrik Batang Kawat mulai beroperasi pada tahun 1979 dengan menggunakan teknologi *2 Lines Stelmor World Chaster* dan teknologi *No Twist Danielly* pada *pre-roughing* dan *pre-finishing block*. Pada tahun 1992 dan 1995 telah dilakukan modernisasi pabrik, dan pada tahun 1999 mulai dikerjakan proyek penambahan *strand* menjadi 2 *strand* produksi serta penggantian/modifikasi fasilitas produksi. Fasilitas produksi pabrik ini terdiri dari:

1. *Reheating Furnace*

Untuk persiapan pengerolan, *Baja Billet* atau *Bloom* dimasukkan kedalam *Reheating Furnace* tipe *walking beam* dimana baja dipanaskan hingga mencapai temperatur pengerolan (1200-1250°C). Parameter-parameter penting dalam proses ini seperti temperatur pemanasan, waktu pemanasan, dan metode penaikan temperature yang dikontrol secara otomatis oleh sistem komputer.

2. *Pre-Roughing Mill*

Unit ini berfungsi mereduksi ukuran *bloom* menjadi 18mm (maksimum) dengan tujuan meningkatkan fleksibilitas produksi.

3. *Roughing Mill*

Tandem Roughing Mill digunakan untuk mereduksi *bar* dengan dimensi 165x165mm menjadi *transfer bar* dengan diameter 18mm.

4. *Finishing Mill*

Pengerolan kontinyu pada *Finishing Mill* berfungsi untuk mereduksi diameter baja batang kawat sesuai permintaan konsumen dengan menggunakan proses *no twist mill*. Dalam prosesnya, pengawasan yang ketat dilakukan terhadap parameter-parameter penting seperti diameter batang dan temperatur pengerolan akhir. Komputer proses dalam hal ini berperan untuk melakukan pengontrolan secara otomatis.

5. *Cooling Zone*

Proses pendinginan dengan menggunakan teknologi *Stelmor* dilakukan untuk mendapatkan baja batang kawat berkualitas baik.

6. *Down Coiler*

Dengan fasilitas ini, baja batang kawat dibentuk menjadi gulungan.

Baja batang kawat dibuat dari baja *billet*, oleh sebab itu baja batang kawat dikategorikan sebagai produk batangan, untuk membedakannya dari baja lembaran panas dan baja lembaran dingin yang dibuat dari baja *slab*. Baja batang kawat biasanya dikelompokkan berdasarkan kandungannya, yaitu baja

batang kawat dengan kandungan karbon rendah (memiliki kandungan karbon kurang dari 0,25%), sedang, dan kandungan karbon tinggi (biasanya lebih dari 0,40%) dengan tambahan beberapa *alloy* seperti Nb, V, dan Cr, sehingga dapat dihasilkan baja batangan yang memiliki daya tarik kuat dan *formability* yang lebih baik. Ukuran *coil*, dimensi, dan aplikasi baja batang kawat dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.2. Ukuran Coil Baja Batang Kawat

Ukuran	
Diameter (mm)	5.5 6.0 6.5 7.0 8.0 9.0 10.0 11.0 12.0 12.5 14.0 15.0 16.0
Toleransi (mm)	± 0.3
Lingkaran (mm)	0.4 max

Tabel 3.3. Dimensi Baja Batang Kawat

Dimensi Coil	
Diameter Dalam (mm)	860
Diameter Luar (mm)	1250
Tinggi (mm)	1000 – 1750
Berat (Kg)	1100 – 2200

Tabel 3.4. Aplikasi Produk Batang Kawat

Kandungan Karbon	Spesifikasi	Aplikasi Khusus
Rendah	JIS G 3505 SWRM 6, 8, 18, 12, 15, 17, 20, 22.	Berbagai jenis kawat, Paku, dan <i>Mesh</i> .
Rendah dan Sedang	JIS G 3507 SWRCH 8A, 8A.	Mur, Baut, Komponen <i>forging</i> yang lain.
Tinggi	JIS G 3506 SWRH 42A, 62A/B, 7A/B, 72B, 82B.	<i>Spoke, Spring Bed, ACSR, Bead, PC Wire.</i>

3.4.1.7 Anak Perusahaan

Anak perusahaan PT. Krakatau Steel dapat dilihat pada tabel 3.4 berikut:

Tabel 3.5. Anak Perusahaan PT. Krakatau Steel

Anak Perusahaan	Bidang Usaha
PT. KHI Pipe Industries	Industri Pipa Baja
PT. Krakatau Wajatama	Produsen Baja Profil dan Tulangan
PT. Pelat Timah Nusantara	Produsen Baja Kemasan
PT. Krakatau Daya Listrik	Pembangkit Tenaga Listrik
PT. Krakatau Tirta Industri	Industri Air
PT. Krakatau Bandar Samudra	Jasa Pelabuhan
PT. Krakatau Industrial Estate Cilegon	Pengelolaan Kawasan Industri
PT. Krakatau Engineering	Konstruksi dan Rekayasa
PT. Krakatau Information Technology	Jasa Teknologi Informasi
PT. Krakatau Medika	Layanan Kesehatan

3.4.2 PT. Krakatau Information Technology

3.4.2.1 Profil Perusahaan

PT. Krakatau Information Technology (PT. KITech) sebelumnya adalah bagian dari organisasi *Management Information System* (MIS) PT. Krakatau Steel. Pada tanggal 4 Juni 1993 PT. KITech terlahir sebagai salah satu anak perusahaan PT. Krakatau Engineering. Melihat peran, urgensi, dan kontribusinya kepada PT. Krakatau Steel, maka pada tanggal 9 November 1995, PT. KITech diakuisisi sebagai anak perusahaan PT. Krakatau Steel melalui pengalihan saham dari PT. Krakatau Engineering (www.kit.co.id).

PT. KITech hadir dengan basis tenaga Teknologi Informasi (TI) profesional sejak PT. Krakatau Steel mengembangkan TI untuk mendukung proses bisnis dan proses pengambilan keputusan di lingkungan perusahaan. Tumbuh dengan satu "*Corporate Vision*" yang berorientasi ke depan sebagai "Pusat Keunggulan Teknologi Informasi Bidang Industri dan Komunikasi Kelas Dunia", PT. KITech memberikan solusi bisnis berbasis TI yang terintegrasi untuk mengoptimalkan proses bisnis dan memberikan manfaat ekonomi pada pelanggan.

Berbekal pengalaman dalam membangun dan memelihara Sistem Informasi (SI) PT. Krakatau Steel serta pengalaman di luar lingkungan *group* baik industri manufaktur maupun industri jasa, tenaga profesional PT. KITech memberikan solusi TI dengan proses "*End to End*" melalui desain, rancang bangun, implementasi, juga sistem manajemen dan komunikasi yang terintegrasi baik terapan maupun yang sesuai dengan keinginan pelanggan (*tailored*). Strategi yang

diterapkan PT. KITEch adalah dengan melakukan kerjasama maupun aliansi baik dengan mitra domestik maupun internasional dengan fokus memberikan solusi optimal, kepuasan bagi *stakeholder* untuk pelanggan, pemegang saham, karyawan, serta mitra usaha sebagai perwujudan kepercayaan yang diterima.

3.4.2.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi dari PT. KITEch adalah:

“Sebagai Pusat Keunggulan Teknologi Informasi Bidang Industri
dan Komunikasi Kelas Dunia”

Misi dari PT. KITEch adalah:

1. Mengembangkan, mengelola, dan memelihara Sistem Informasi berbasis komputer di PT. Krakatau Steel dalam rangka pencapaian dan mempertahankan PT. Krakatau Steel sebagai *World Class Steel Company*.
2. Mendominasi pasar Teknologi Informasi bidang manufaktur di Indonesia melalui penguasaan Jasa Sistem Integrasi dan Sistem Manajemen.
3. Selalu berusaha menjadi Mitra Terpercaya dalam menghantarkan pelanggan menuju solusi yang optimal dengan menggunakan Teknologi Informasi.

3.4.2.3 Produk dan Layanan

Saat ini PT. KITEch memiliki 4 lini bisnis TI yang dikoordinasikan dalam wadah *Competence Center (CC)*. Lini bisnis tersebut adalah:

1. *Consulting dan Enterprise Resources Planning (ERP)*

Jasa pelayanan CC Consulting & ERP meliputi:

- *IT Master Plan.*
- *Business Process Mapping.*
- *Business Requirement Definition.*
- *Information Systems Evaluation & Assessment.*
- *General ERP Implementation.*
- *SAP Implementation.*

2. *System Development*

CC *System Development* dapat memberikan pelayanan jasa dalam pengembangan dan implementasi perangkat lunak aplikasi bisnis, yang tercakup dalam:

- Perencanaan dan studi kelayakan SI.
- *User Requirement Definition.*
- Analisis Sistem.
- Desain.
- *Konstruksi/Development.*
- Implementasi Aplikasi.

3. *System Management*

Jasa pelayanan CC *System Management* meliputi:

- *Facility Management (FM).*
- *Operation Management (OM): Capacity Planning, Security, Disaster Recovery, Change.*
- *Management, Performance Tuning.*
- *Application Service Provider (ASP).*

4. *IT Infrastructure*

Jasa CC *IT Infrastructure* meliputi:

- *Network IT Planning, Building and Maintenance.*
- *Hardware Provider.*
- *Operating Software Provider.*
- *Security Software Provider.*
- *Indosat - Net Point of Presence (PoP).*
- *Original Equipment Manufacture (OEM); Value Added Reseller (VAR).*

3.5 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang 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 Pernyataan Tentang Instrumen Pendukung dan Pernyataan Tentang Kepuasan Pemakai Akhir Sistem (lihat lampiran kuesioner).

Data ini merupakan data primer, yaitu jawaban responden terhadap kuesioner seputar pernyataan yang dimaksud.

3.6 Prosedur Pengumpulan Data

Data merupakan salah satu komponen riset, artinya tanpa data tidak akan ada riset.

Data yang akan dipakai dalam riset haruslah data yang benar, karena data yang salah akan menghasilkan informasi yang salah. Pengumpulan data dalam penelitian ini akan menggunakan metode penyebaran kuesioner. Teknik kuesioner merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Daftar pertanyaan dalam penelitian ini berupa pertanyaan tertutup karena alternatif-alternatif jawaban telah disediakan.

Penyebaran kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dengan mendatangi secara langsung responden yang dituju. Penulis memberikan waktu pengisian kuesioner yang cukup dengan harapan akan diperoleh data yang dikehendaki, yang kemudian digunakan untuk mendukung jalannya penelitian.

3.7 Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif, yang merupakan standarisasi satuan teknik analisis data, terutama yang dikembangkan dan dibangun 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 13 item kepuasan pemakai akhir SI atas semua jawaban yang didapat dari dua kelompok yang berbeda, menggunakan metode komponen utama dengan perputaran *varimax*. Dalam penelitian ini, perputaran *varimax* digunakan untuk menguji ulang apakah 13 item kepuasan pemakai akhir SI masuk kedalam kelompok layanan, informasi, dan pengetahuan dan partisipasi, seperti yang ditemukan pada penelitian sebelumnya.

Hasil analisis Uji-T untuk sampel berpasangan (*Compare Means Paired-Sample T-Test*) digunakan untuk mengetahui seberapa besar *gap* antara kepentingan dan hasil untuk 21 item pendukung kesuksesan pemakai akhir. Analisis regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar *gap* 21 item pendukung pemakai akhir dalam mempengaruhi kepuasan pemakai akhir.

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Pelaksanaan Penelitian

Survei ini dilakukan pada dua kelompok jabatan. Staf non-SI yang merupakan pemakai Sistem Informasi (SI) pada Pabrik Batang Kawat PT. Krakatau Steel (PT. KS) sebanyak 46 responden, dan staf SI dari PT. Krakatau Information Technology (PT. KITEch) yang merupakan penyedia SI pada PT. KS sebanyak 34 responden. Hasil survei yang telah dilakukan memperlihatkan adanya dominasi jenis kelamin pria yaitu 56,3% dari total 57,5% pada kelompok staf non-SI, dan 30% dari total 42,5% pada kelompok staf SI. Dominasi ini lebih banyak disebabkan karakteristik pekerjaan yang ada pada PT. KS dan PT. KITEch.

Tabel 4.1. Tabulasi Silang Identitas Pemakai Akhir Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin		Total	
		Pria	Wanita		
Jabatan	Staf non-SI	Jumlah	45	1	46
		%	56,3%	1,3%	57,5%
	Staf SI	Jumlah	24	10	34
		%	30,0%	12,5%	42,5%
Total	Jumlah	69	11	80	
	%	86,3%	13,8%	100%	

Deskripsi pada tabulasi silang identitas pemakai akhir berdasarkan kelompok usia pada tabel 4.2 memperlihatkan adanya mayoritas kelompok usia 41-50 tahun pada jabatan staf non-SI maupun staf SI. Pada jabatan staf non-SI jumlah kelompok usia ini mencapai 41,3% dari total 57,5%, sedangkan pada staf SI mencapai angka mayoritas 20% dari total 42,5%. Angka mayoritas pada kelompok usia ini disebabkan sebagian besar karyawan telah memiliki masa kerja yang cukup lama, yaitu lebih dari 15 tahun.

Tabel 4.2. Tabulasi Silang Identitas Pemakai Akhir Berdasarkan Kelompok Usia

			Kelompok Usia				Total
			21-30	31-40	41-50	51-60	
Jabatan	Staf non-SI	Jumlah	0	5	33	8	46
		%	0%	6,3%	41,3%	10%	57,5%
	Staf SI	Jumlah	5	11	16	2	34
		%	6,3%	13,8%	20%	2,5%	42,5%
Total		Jumlah	5	16	49	10	80
		%	6,3%	20%	61,3%	12,5%	100%

Hasil survei pada tabulasi silang antara jabatan dengan pendidikan terakhir menunjukkan pengaruh pekerjaan terhadap pendidikan staf (lihat tabel 4.3). Pada staf non-SI mayoritas berpendidikan SMU yaitu 27,5% dari total 57,5%, sedangkan pada staf SI mayoritas berpendidikan akhir S1 yaitu 21,3% dari total 42,5%.

**Tabel 4.3. Tabulasi Silang Identitas Pemakai Akhir
Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

			Pendidikan Terakhir				Total
			SMU	D3	S1	S2	
Jabatan	Staf non-SI	Jumlah	22	5	14	5	46
		%	27,5%	6,3%	17,5%	6,3%	57,5%
	Staf SI	Jumlah	2	15	17	0	34
		%	2,5%	18,8%	21,3%	0%	42,5%
Total		Jumlah	24	20	31	5	80
		%	30%	25%	38,8%	6,3%	100%

4.2 Uji Kualitas Data

Sebelum digunakan, data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner terlebih dahulu di uji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan data yang digunakan *valid* dan *reliable* (lihat lampiran uji validitas dan reliabilitas). Seluruh item-item tingkat kepuasan pemakai akhir sistem, item pendukung tingkat hasil/harapan (E), item pendukung tingkat kepentingan/persepsi (P), maupun kesenjangan (*gap*) *valid* dengan angka koefisien *Corrected Item-Total Correlation* (r_{ix}) > 0,3 (Azwar, 2005). Seluruh instrumen penelitian dinyatakan *reliable* dengan angka koefisien *Cronbach's Alpha* > 0,6 (Nurgiyantoro dkk., 2002).

4.3 Analisis Data

4.3.1 Informasi Kepuasan Pemakai Akhir

Analisis faktor menggunakan metode komponen utama dengan perputaran *varimax* dilakukan terhadap skor tanggapan kepuasan staf non-SI dan staf SI. Hasil analisis faktor pada tabel 4.4 menunjukkan hasil yang sama dengan apa yang ditemukan oleh peneliti sebelumnya dalam penelitiannya, yaitu 3 faktor/komponen kepuasan pemakai akhir yang mencakup kepuasan layanan, kepuasan informasi, dan kepuasan pengetahuan dan partisipasi (Dandani, 1995; dalam Shaw et. al., 2002). Tiga faktor ini mencakup 79,824% dari seluruh variasi kepuasan pemakai akhir.

Tabel 4.4. Kepuasan Pemakai Akhir SI - Analisis Komponen Utama dengan Metode Perputaran Varimax

	Komponen		
	1	2	3
Layanan			
Hubungan Anda dengan staf kantor sistem informasi adalah baik.	0,850	0,208	0,068
Komunikasi Anda dengan staf sistem informasi lancar dan akurat.	0,862	0,247	0,157
Sikap positif (baik) dari staf sistem informasi.	0,840	0,201	0,219
Tingkat pelatihan yang diberikan kepada Anda adalah cukup.	0,719	-0,002	0,137
Kecekatan respon layanan staf sistem informasi yang diberikan adalah baik.	0,869	0,100	0,176
Kualitas respon yang diberikan staf sistem informasi atas pertanyaan-pertanyaan Anda adalah baik.	0,840	0,105	0,259

Informasi			
Hasil informasi yang diberikan dari aktivitas sistem yang Anda gunakan adalah relevan.	0,077	0,846	0,257
Hasil informasi yang diberikan dari aktivitas sistem yang Anda gunakan adalah akurat.	0,189	0,879	0,080
Hasil informasi yang diberikan dari aktivitas sistem yang Anda gunakan adalah cukup.	-0,015	0,882	0,144
Hasil informasi yang diberikan dari aktivitas sistem yang Anda gunakan adalah lengkap.	0,213	0,905	0,108
Hasil informasi yang diberikan dari aktivitas sistem yang Anda gunakan dapat dipercaya.	0,265	0,881	0,053
Pengetahuan dan Partisipasi			
Pemahaman Anda terhadap aplikasi yang Anda gunakan adalah baik.	0,274	0,219	0,872
Partisipasi Anda di dalam fungsi dari sistem informasi adalah tinggi.	0,340	0,200	0,839

4.3.2 Kepentingan, Hasil dan Kualitas Pelayanan

Tabel 4.5 menampilkan data rata-rata tingkat kepentingan (*persepsi/importance*), data rata-rata tingkat hasil (*harapan/performance*), tingkat kualitas pelayanan (*gap*), serta signifikansi *gap* (*p-value*) dari 21 item pendukung pelayanan tersebut. Skala *importance* diukur dengan nilai 1 (sangat tidak penting) sampai angka 5 (sangat penting), skala *performance* diukur dengan nilai 1 (sangat tidak baik) sampai angka 5 (sangat baik). *Gap* kualitas pelayanan diperoleh dari perhitungan selisih rata-rata *importance* dan rata-rata *performance*. Item-item pendukung pada Tabel 4.5 diurutkan berdasarkan angka *importance*. Angka rata-rata *importance* item-item pendukung seluruh sampel (staf non-SI dan staf SI) berada antara 3,99-4,61 dengan 95% lebih berada diatas 4,00. Hal ini diartikan bahwa seluruh

kelompok pemakai akhir menganggap semua item penting dengan tingkatan-tingkatan yang berbeda. Tiga item pendukung yang dianggap penting adalah: kecepatan respon dari sistem (4,61), kemudahan akses pada fasilitas komputer (4,59), dan kecekatan staf pendukung dalam penanggulangan masalah pada sistem (4,59). Sedangkan partisipasi dalam perencanaan kebutuhan sistem (3,99), standarisasi perangkat-perangkat keras/*hardware* (4,05), dan dukungan/bantuan layanan *database* atau pengembangan model (4,05) merupakan item-item *importance* yang memiliki nilai rendah

Tabel 4.5. Tingkatan Item-Item Pendukung

Item Pendukung	Importance	Performance	Gap	P-value
Kecepatan respon dari sistem.	4,61	4,31	0,30	0,001
Kemudahan akses pemakai akhir pada fasilitas komputer.	4,59	4,21	0,38	0,000
Kecekatan staf pendukung untuk menanggulangi masalah dalam sistem.	4,59	4,25	0,34	0,000
Kemampuan teknis yang tinggi dari para staf pendukung sistem.	4,55	4,23	0,33	0,000
Keamanan dan privasi data.	4,55	4,21	0,34	0,000
Tingkat kerusakan yang rendah (<i>downtime</i>) dari <i>hardware</i> dan <i>software</i> .	4,34	3,95	0,39	0,001
Kepercayaan pemakai akhir pada sistem.	4,31	4,00	0,31	0,001
Pemahaman pemakai akhir pada sistem.	4,31	3,90	0,41	0,000
Tersedianya pelatihan dalam menggunakan sistem pada pemakai akhir.	4,28	3,88	0,40	0,000

Tersedianya dokumentasi / buku manual pendukung latihan.	4,24	3,91	0,33	0,001
Tingkat responsif sistem terhadap perubahan kebutuhan pemakai akhir.	4,21	3,91	0,30	0,001
Pengadaan perangkat-perangkat keras baru (<i>upgrade hardware</i> baru).	4,19	3,85	0,34	0,000
Kemampuan sistem untuk memperbaiki produktivitas personal.	4,19	3,85	0,34	0,000
Tingkat pengendalian personal pemakai saat sistem tidak dapat mengakomodasi kebutuhan perusahaan.	4,18	3,78	0,40	0,000
Pengadaan perangkat-perangkat lunak baru (<i>upgrade software</i> baru).	4,15	3,85	0,30	0,001
Sikap baik staf sistem informasi / staf pendukung sistem pada pemakai akhir.	4,13	<u>3,73</u>	0,40	0,000
Akses ke database eksternal melalui sistem.	4,11	3,76	0,35	0,001
Efektifitas biaya sistem informasi secara keseluruhan.	4,08	3,79	<u>0,29</u>	0,001
Dukungan / bantuan layanan <i>database</i> atau pengembangan model.	<u>4,05</u>	3,75	0,30	0,002
Standarisasi perangkat-perangkat keras / <i>hardware</i> .	<u>4,05</u>	3,74	0,31	0,001
Partisipasi pemakai akhir dalam perencanaan kebutuhan sistem.	<u>3,99</u>	<u>3,71</u>	<u>0,28</u>	0,002
Keterangan: Angka yang dipertebal (<i>bold</i>) adalah 2 item yang mendapat nilai tertinggi, dan angka yang diberi garis bawah (<i>underline</i>) adalah 2 item yang mendapat nilai terendah dalam kolom tersebut.				

Rata-rata *performance* 21 item pendukung untuk seluruh responden (staf non-SI dan staf SI) terletak antara 3,71-4,31 dengan 70% nilai dibawah 4,00. Ini menunjukkan bahwa harapan lebih rendah dibandingkan tingkat *importance* sehingga menimbulkan kelompok pemakai yang tidak puas atas kualitas pelayanan SI yang ada. Kecepatan respon dari sistem (4,31), dan kecekatan staf pendukung untuk menanggulangi masalah dalam sistem (4,25), merupakan item pendukung yang mendapat nilai tinggi. Sedangkan item partisipasi pemakai akhir dalam perencanaan kebutuhan sistem (3,71), dan sikap baik staf sistem informasi/staf pendukung sistem pada pemakai akhir (3,73) merupakan item-item *performance* yang mendapat penilaian rendah. Nilai *importance* dan *performance* digunakan untuk menghitung *gap* kualitas pelayanan (*importance* - *performance*) untuk 21 item pendukung kualitas pelayanan kepada pemakai akhir. *Gap* kualitas pelayanan ini dihitung untuk setiap pemakai akhir. Tingkat *importance* mencakup pandangan pemakai akhir akan kebutuhan bisnis, sedangkan tingkat *performance* mencakup kemampuan penyedia SI dalam pemenuhan kebutuhan tersebut (Remenyi et. al., 1991; dalam Shaw et. al., 2002). Tingkatan yang positif mengindikasikan jumlah kepentingan lebih besar dari jumlah hasil. Semakin besar perbedaan nilai kepentingan menunjukkan *gap* kualitas pelayanan yang makin dalam, implikasinya adalah kebutuhan pemakai akhir menjadi lebih sulit untuk dipenuhi. Sebaliknya jika *gap* semakin kecil, tampaknya lebih mudah bagi penyedia layanan SI untuk bertemu dengan kebutuhan pemakai akhir.

Gap kualitas pelayanan untuk 21 item pendukung (termasuk staf non-SI dan staf SI) secara keseluruhan bernilai positif (lihat tabel 4.5). Perbedaan antara kepentingan dan hasil untuk masing-masing item pendukung signifikan secara statistik dengan Uji-T untuk sampel berpasangan, dengan seluruh *p-value* < 1% (lihat lampiran Uji-T sampel berpasangan). *Gap* kualitas kepentingan terbesar terjadi pada item pemahaman pada sistem (0,41). Sedangkan *gap* terkecil terjadi pada item partisipasi dalam perencanaan kebutuhan sistem (0,28).

4.3.3 Item Pendukung dan Kepuasan Pemakai Akhir

Pengaruh antara *gap* kualitas pelayanan dengan keseluruhan tingkat kepuasan pemakai akhir dianalisis dengan menggunakan analisis regresi menggunakan metode *stepwise*. Pengujian dilakukan untuk 2 kelompok pemakai akhir yang berbeda, dan 1 pengujian untuk seluruh kelompok pemakai akhir (gabungan antara staf non-SI dan staf SI). Dalam pengujian regresi metode *stepwise*, seluruh item pendukung dipergunakan sebagai variabel yang diduga mempengaruhi tingkat kepuasan pemakai. Hasil analisis regresi ini ditunjukkan dalam tabel 4.6, tabel 4.7, dan tabel 4.8. Dari analisis ini diketahui bahwa beberapa item pendukung dianggap penting untuk seluruh kelompok staf non-SI dan staf SI (lihat tabel 4.9).

Tabel 4.6. Pengaruh Antara Item-Item Pendukung Gap Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Staf non-SI

Item Pendukung	Gap Sig.
Dukungan / bantuan layanan <i>database</i> atau pengembangan model.	0,002
Efektifitas biaya sistem informasi secara keseluruhan.	0,005
Kepercayaan Anda pada sistem.	0,005
Tingkat kerusakan yang rendah (<i>downtime</i>) dari <i>hardware</i> dan <i>software</i> .	0,009
Kemudahan akses Anda pada fasilitas komputer.	0,012
Akses ke <i>database</i> eksternal melalui sistem.	0,158
Tingkat pengendalian personal Anda saat sistem tidak dapat mengakomodasi kebutuhan perusahaan.	0,210
Pengadaan perangkat-perangkat lunak baru (<i>upgrade software</i> baru).	0,220
Tingkat responsif sistem terhadap perubahan kebutuhan Anda.	0,298
Keamanan dan privasi data.	0,306
Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem.	0,344
Sikap baik staf sistem informasi / staf pendukung sistem pada Anda.	0,348
Kemampuan teknis yang tinggi dari para staf pendukung sistem.	0,359
Kecekatan staf pendukung untuk menanggulangi masalah dalam sistem.	0,473
Tersedianya dokumentasi / buku manual pendukung latihan.	0,512
Standarisasi perangkat-perangkat keras / <i>hardware</i> .	0,627
Kecepatan respon dari sistem.	0,681
Kemampuan sistem untuk memperbaiki produktivitas personal.	0,752
Pengadaan perangkat-perangkat keras baru (<i>upgrade hardware</i> baru).	0,769
Pemahaman Anda pada sistem.	0,949
Tersedianya pelatihan dalam menggunakan sistem pada Anda.	0,954
$R^2 = 0,814$ dengan tingkat signifikansi keseluruhan = 0,000	

Hasil regresi pada tabel 4.6 menunjukkan adanya pengaruh dukungan/bantuan layanan *database* atau pengembangan model, efektifitas biaya sistem informasi secara keseluruhan, kepercayaan terhadap sistem, tingkat kerusakan yang rendah (*downtime*) dari *hardware* dan *software*, dan kemudahan akses pada fasilitas komputer, yang berbanding terbalik dengan kepuasan staf non-SI (semakin besar *gap* kualitas pelayanan akan menghasilkan tingkat kepuasan pemakai akhir yang semakin rendah) pada *p-value* 0,05 atau lebih rendah (lihat lampiran regresi staf non-SI). Item-item pendukung tersebut mampu menjelaskan 81,4% variasi dari kepuasan penggunaan SI oleh staf non-SI.

Tabel 4.7. Pengaruh Antara Item-Item Pendukung Gap Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Staf SI

Item Pendukung	Gap Sig.
Kemampuan sistem untuk memperbaiki produktivitas personal.	0,000
Tingkat kerusakan yang rendah (<i>downtime</i>) dari <i>hardware</i> dan <i>software</i> .	0,001
Sikap baik staf sistem informasi / staf pendukung sistem pada Anda.	0,001
Kemampuan teknis yang tinggi dari para staf pendukung sistem.	0,003
Efektifitas biaya sistem informasi secara keseluruhan.	0,088
Tersedianya dokumentasi / buku manual pendukung latihan.	0,091
Standarisasi perangkat-perangkat keras / <i>hardware</i> .	0,097
Akses ke <i>database</i> eksternal melalui sistem.	0,147
Dukungan / bantuan layanan <i>database</i> atau pengembangan model.	0,160
Pengadaan perangkat-perangkat lunak baru (<i>upgrade software</i> baru).	0,180
Tersedianya pelatihan dalam menggunakan sistem pada Anda.	0,289
Tingkat responsif sistem terhadap perubahan kebutuhan Anda.	0,316

Tingkat pengendalian personal Anda saat sistem tidak dapat mengakomodasi kebutuhan perusahaan.	0,349
Pengadaan perangkat-perangkat keras baru (<i>upgrade hardware</i> baru).	0,393
Kecekatan staf pendukung untuk menanggulangi masalah dalam sistem.	0,431
Kemudahan akses Anda pada fasilitas komputer.	0,453
Kecepatan respon dari sistem.	0,823
Keamanan dan privasi data.	0,901
Kepercayaan Anda pada sistem.	0,944
Pemahaman Anda pada sistem.	0,960
Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem.	0,995
$R^2 = 0,887$ dengan tingkat signifikansi keseluruhan = 0,000	

Hasil regresi pada tabel 4.7 menunjukkan adanya pengaruh kemampuan sistem untuk memperbaiki produktivitas personal, tingkat kerusakan yang rendah (*downtime*) dari *hardware* dan *software*, sikap baik staf sistem informasi/staf pendukung sistem, dan kemampuan teknis yang tinggi dari para staf pendukung sistem, yang berbanding terbalik dengan kepuasan staf SI pada *p-value* 0,05 atau lebih rendah (lihat lampiran regresi staf SI). Item-item pendukung tersebut mampu menjelaskan 88,7% variasi dari kepuasan penggunaan SI oleh staf SI.

Tabel 4.8. Pengaruh Antara Item-item Pendukung Gap Kualitas Pelayanan Terhadap Gabungan Kepuasan Staf non-SI dan Staf SI

Item Pendukung	Gap Sig.
Dukungan / bantuan layanan <i>database</i> atau pengembangan model.	0,000
Kemudahan akses Anda pada fasilitas komputer.	0,001
Kepercayaan Anda pada sistem.	0,025

Tingkat kerusakan yang rendah (<i>downtime</i>) dari <i>hardware</i> dan <i>software</i> .	0,203
Pengadaan perangkat-perangkat lunak baru (<i>upgrade software</i> baru).	0,203
Tingkat responsif sistem terhadap perubahan kebutuhan Anda.	0,212
Tingkat pengendalian personal Anda saat sistem tidak dapat mengakomodasi kebutuhan perusahaan.	0,221
Kecekatan staf pendukung untuk menanggulangi masalah dalam sistem.	0,327
Akses ke <i>database</i> eksternal melalui sistem.	0,388
Kemampuan teknis yang tinggi dari para staf pendukung sistem.	0,421
Efektifitas biaya sistem informasi secara keseluruhan.	0,480
Standarisasi perangkat-perangkat keras / <i>hardware</i> .	0,483
Sikap baik staf sistem informasi / staf pendukung sistem pada Anda.	0,627
Pemahaman Anda pada sistem.	0,734
Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem.	0,819
Tersedianya pelatihan dalam menggunakan sistem pada Anda.	0,828
Keamanan dan privasi data.	0,831
Kemampuan sistem untuk memperbaiki produktivitas personal.	0,894
Tersedianya dokumentasi / buku manual pendukung latihan.	0,927
Pengadaan perangkat-perangkat keras baru (<i>upgrade hardware</i> baru).	0,969
Kecepatan respon dari sistem.	0,972
$R^2 = 0,523$ dengan tingkat signifikansi keseluruhan = 0,000	

Hasil regresi pada tabel 4.8 menunjukkan adanya pengaruh dukungan/bantuan layanan *database* atau pengembangan model, kemudahan akses pada fasilitas komputer, dan kepercayaan pada sistem, yang berbanding terbalik dengan kepuasan staf non-SI dan staf SI pada *p-value* 0,05 atau lebih rendah (lihat lampiran regresi gabungan staf non-SI dan staf SI). Item-item pendukung tersebut

mampu menjelaskan 52,3% variasi dari kepuasan penggunaan SI oleh staf non-SI dan staf SI.

4.3.4 Pembahasan Hasil Analisis

Secara keseluruhan, terdapat 8 item pendukung kualitas pelayanan yang berbanding terbalik dengan kepuasan pemakai akhir SI (tabel 4.9). Dari 8 item pendukung yang signifikan tersebut, tidak menunjukkan adanya konsistensi hasil pengujian untuk hasil analisis regresi pada 3 kelompok pemakai akhir yang di uji. Hasil analisis regresi menunjukkan adanya 1 item pendukung *gap* kualitas pelayanan yang signifikan berbanding terbalik dengan kepuasan dua kelompok pemakai akhir (staf non-SI dan staf SI) yang di uji, 3 item berbanding terbalik untuk pengujian gabungan dan pengujian pada kelompok pemakai akhir staf non-SI, dan sisanya 4 item hanya signifikan pada pengujian kelompok pemakai akhir staf non-SI (1 item pendukung) dan staf SI (3 item pendukung).

Tabel 4.9. Ringkasan Pengaruh Antara Item-Item Pendukung Gap Kualitas Pelayanan Terhadap Gabungan Kepuasan Staf non-SI dan Staf SI

	Staf non-SI	Staf SI	Gabungan (Staf non-SI dan Staf SI)	Signifikansi pada Penelitian Sebelumnya
Dukungan / bantuan layanan <i>database</i> atau pengembangan model.	✓		✓	-
Kemudahan akses pada fasilitas komputer.	✓		✓	Shaw et. al., 2002
Kepercayaan pada sistem.	✓		✓	-

Efektifitas biaya sistem informasi secara keseluruhan.	✓			Remenyi et. al., 1991
Tingkat kerusakan yang rendah (<i>downtime</i>) dari <i>hardware</i> dan <i>software</i> .	✓	✓		Remenyi et. al., 1991
Kemampuan sistem untuk memperbaiki produktivitas personal.		✓		Remenyi et. al., 1991
Kemampuan teknis yang tinggi dari para staf pendukung sistem.		✓		Shaw. et. al., 2002
Sikap baik staf sistem informasi / staf pendukung sistem.		✓		Shaw et. al., 2002

Terdapat beberapa item pendukung dalam penelitian ini yang konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya. Item kemudahan akses pada fasilitas komputer, kemampuan teknis yang tinggi dari para staf pendukung sistem, dan sikap baik staf sistem informasi/staf pendukung sistem menunjukkan konsistensi dengan penelitian Shaw et. al. (2002). Item Efektifitas biaya sistem informasi secara keseluruhan, tingkat kerusakan yang rendah (*downtime*) dari hardware dan software, dan kemampuan sistem untuk memperbaiki produktivitas personal konsisten dengan penelitian Remenyi et. al. (1991). Sedangkan Item dukungan/bantuan layanan *database* atau pengembangan model, dan kepercayaan pada sistem merupakan item-item yang tidak konsisten pada penelitian sebelumnya.

Tidak konsistennya item-item pendukung dalam penelitian ini lebih banyak disebabkan oleh kondisi demografi dan budaya organisasi yang ikut berpengaruh dalam membentuk kepuasan pemakai akhir. Selain itu, di dalam banyak penelitian ketidakkonsistenan dapat disebabkan juga oleh kegagalan segmentasi populasi penelitian (Shaw et. al., 2002).



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menguji 21 item pendukung kesuksesan pemakai akhir dan pengaruhnya terhadap kepuasan pemakai akhir. Instrumen pendukung pemakai akhir ini di uji pada 2 kelompok pemakai akhir yang berbeda, dan 1 kelompok gabungan dari kedua kelompok pemakai akhir tersebut.

Penelitian ini menemukan adanya *gap* kualitas pelayanan yang secara keseluruhan signifikan pada gabungan 2 kelompok pemakai akhir yang di uji, yaitu: staf non-SI dan staf-SI. Item yang memiliki *gap* tertinggi adalah: pemahaman pada sistem, tersedianya pelatihan dalam menggunakan sistem, tingkat pengendalian personal saat sistem tidak dapat mengakomodasi kebutuhan perusahaan, dan sikap baik staf sistem informasi/staf pendukung sistem. Dari 4 item yang memiliki *gap* tertinggi, terdapat 1 item yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pemakai akhir, yaitu item sikap baik staf sistem informasi/staf pendukung. Item kepentingan yang dianggap tinggi oleh pemakai akhir adalah: kecepatan respon dari sistem, kemudahan akses pemakai akhir pada fasilitas komputer, dan kecekatan staf pendukung untuk menanggulangi masalah dalam sistem. Dari 3 item yang memiliki tingkat kepentingan tinggi ini, terdapat 1 item yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pemakai akhir, yaitu item kemudahan akses pemakai akhir pada fasilitas komputer.

Perspektif yang dihasilkan dalam penelitian ini tanpa menghubungkan instrumen pendukung pemakai akhir dan kepuasan pemakai akhir mampu memberikan suatu kontribusi ke arah pemahaman yang kompleks dari sebuah penggambaran yang sederhana. Dengan sendirinya, item-item pendukung dari tingkat kepentingan (*importance*) menyediakan pengertian yang mendalam apa yang bernilai (berharga) bagi komunitas pemakai akhir. Item-item pendukung tingkat hasil (*performance*) memberikan penilaian tingkat pelayanan yang diberikan oleh pendukung layanan bagi pemakai akhir (*end user support*) pada saat ini. Pengukuran kualitas pelayanan mengidentifikasi item-item pendukung dengan *gap* antara tingkat kepentingan dan tingkat hasil yang paling besar. Pengukuran ini berguna bagi manajer Sistem Informasi (SI) untuk mendapatkan masukan-masukan penting item-item pendukung yang harus menjadi prioritas utama dalam langkah-langkah perbaikan dukungan layanan SI. Untuk memperoleh perspektif yang lebih baik, item-item pendukung ini dapat dikaitkan dengan tingkat kepuasan pemakai akhir.

Kesimpulan utama dari penelitian ini adalah:

1. Tingkat kerusakan yang rendah (*downtime*) dari *hardware* dan *software* merupakan item pendukung yang mempengaruhi kepuasan pemakai akhir pada pengujian yang terpisah, yaitu pada kelompok staf non-SI dan staf SI, dan pada penelitian Remenyi et. al. (1991).
2. Terdapat perbedaan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemakai akhir untuk kelompok yang berbeda. Usaha peningkatan kepuasan pemakai akhir harus dilakukan dengan mempelajari item-item pendukung yang

mempengaruhi kelompok pemakai akhir tersebut, dan tidak bisa dilakukan secara seragam untuk seluruh populasi.

3. Jika pengukuran kualitas pelayanan ini dikaitkan dengan ukuran kepuasan pemakai akhir, maka akan diperoleh pemahaman dukungan pemakai akhir (*end user support*) yang lebih baik.

5.2 Keterbatasan dan Saran Bagi Penelitian Selanjutnya

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yang disesuaikan dengan kondisi yang mungkin untuk diteliti pada dukungan pemakai akhir, dan tidak ditujukan pada hambatan awal yang mungkin menghalangi dukungan kepada pemakai akhir. Penelitian ini juga tidak ditujukan untuk pembiayaan ataupun pada bermacam variasi dukungan pemakai akhir yang tidak pasti (hal penting yang patut untuk dipertimbangkan sebuah departemen pengembangan dan perencanaan pelayanan SI). Perbedaan dalam tingkatan pelayanan mungkin bukan sebagai tujuan departemen SI melainkan disebabkan oleh harga relatif (kesulitan keuangan atau kesulitan teknis) dari berbagai isu.

Adanya perbedaan karakteristik pemakai akhir dari latar belakang pendidikan (pendidikan staf non-SI mayoritas SMU, dan staf SI mayoritas S1), maka tidak diketahui apakah perbedaan sistematis yang terjadi berasal dari keanggotaan dalam kelompok ataukah berasal dari atribut-atribut lain di luar keanggotaannya dalam kelompok.

Dalam penelitian ini populasi pemakai akhir adalah generalisasi dari pemakai akhir yang tidak puas, maka item-item yang signifikan dalam penelitian ini mungkin tidak sama dengan item-item pendukung yang signifikan dalam populasi pemakai akhir yang puas. Dalam populasi pemakai akhir yang lebih puas, tidak menutup kemungkinan jarak perbedaan antara tingkat kepentingan dan tingkat hasil (*gap*) diantara berbagai item tidak mencukupi untuk menghasilkan perbedaan yang signifikan.

Pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini berkenaan tentang pandangan pemakai akhir terhadap keseluruhan penggunaan komputer dalam organisasi, sehingga tidak mengacu pada fitur-fitur yang secara khusus dipergunakan oleh pemakai akhir. Jika terjadi perbedaan teknologi yang dipergunakan pada perusahaan sejenis, terdapat kemungkinan terjadi perbedaan hasil dengan penelitian ini.

Pada penelitian selanjutnya dapat ditambahkan sebuah variabel biaya dalam persamaan yang memberikan gambaran pengaruh item-item pendukung pemakai akhir terhadap kepuasan pemakai akhir. Hal ini akan memberikan gambaran yang lebih lengkap dari lingkungan komputerisasi *pasca* implementasi.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk meneliti interaksi antar faktor-faktor pendukung sehingga dapat diketahui secara lebih baik pengaruh yang sesungguhnya dari inisiatif perbaikan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan pemakai akhir. Misalnya, perbaikan dalam kemampuan teknis harus berhasil dalam meningkatkan perbaikan waktu respon staf, sehingga permasalahan

dapat diselesaikan dalam waktu yang lebih singkat. Kondisi ini akan menimbulkan suatu kepuasan ganda pada pemakai akhir. Sebaliknya, perbaikan dalam keamanan dan privasi data mungkin dapat berpengaruh negatif terhadap kemudahan pengaksesan sehingga menghasilkan pengaruh yang terbalik pada kepuasan pemakai akhir. Pengetahuan akan hubungan timbal balik ini dapat dikombinasikan dengan perkiraan harga perbaikan dengan tujuan untuk memperbaiki keputusan-keputusan pengalokasian dana dalam area pendukung pemakai akhir.

Penelitian lebih lanjut harus memeriksa kekuatan dari hasil yang dijabarkan dalam tulisan ini dengan tingkat kepuasan kelompok pemakai akhir yang lebih tinggi. Akhirnya, penelitian lebih lanjut harus dapat menambah sebuah item kepuasan pemakai akhir secara keseluruhan sebagai sebuah bukti pada instrumen SI dalam tambahannya untuk menggantungkan pada penilaian Skala Likert.

5.3 Implikasi Penelitian

Penelitian ini melanjutkan penelitian sebelumnya yang berkenaan dengan kepuasan pemakai akhir Teknologi Informasi (TI) dalam suatu organisasi. Penelitian ini menunjukkan kegunaan dari ukuran kualitas layanan (*gap* antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat hasil (*performance*)) sebagai alat untuk menambahkan pemahaman atas pandangan dan kebutuhan pemakai akhir. Masukan ukuran kepuasan pemakai akhir menunjukkan *gap* layanan yang mungkin hanya meliputi sebagian dari pandangan dan sikap pemakai akhir.

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

Bagi praktisi, usaha peningkatan kualitas layanan harus ditargetkan ke arah instrumen pendukung yang berdampak pada kelompok pemakai akhir berprioritas tinggi. Fakta bahwa masing-masing kelompok pemakai akhir dalam penelitian ini menunjukkan suatu profil instrumen berbeda yang mempengaruhi kepuasan pemakai akhir, menyatakan bahwa praktisi layanan SI perlu mempertajam analisa mereka dengan menargetkan segmen pemakai akhir secara terpisah.

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa mengidentifikasi perbedaan antar kelompok pemakai akhir dapat digunakan dalam pengembangan yang selektif dan menargetnya intervensi staf pendukung manajemen TI dengan tujuan keefektifan biaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S., 2005, *Penyusunan Skala Psikologi*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- DeLone, W. H., dan McLean, E., 1992, *Information Systems Success: The Quest for The Dependent Variable*, *Information Systems Research*, Vol. 3, No. 1, pp. 60-95.
- _____, 2003, *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*, *Journal of Management Information Systems*, Vol. 19, No. 4, pp. 9-30.
- <http://www.kit.co.id>
- <http://www.krakatausteel.com>
- Indrajit, R. E., 2003, *Implementasi TI: Siapa Yang Bertanggung Jawab*, eBizzAsia Information Technology Communications and e-Business Magazine, Vol. 1, No. 10.
- Insa, T., 2005, *Penerapan ITSM Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan*, eBizzAsia Information Technology Communications and e-Business Magazine, Vol. III, No. 27.
- Jiang, J. J., Klein, G., dan Carr, C. L., 2002, *Measuring Information System Service Quality: Servqual From The Other Side*, *MIS Quarterly*, Vol. 26, No. 2, pp. 145-166.
- Kotler, P., dan Armstrong, G., 1997, *Dasar-Dasar Pemasaran (Principles of Marketing) Jilid 1 (Terjemahan)*, Renhallindo, Jakarta.
- Nandiroh, S., dan Haryanto, T., 2006, *Aplikasi Fuzzy-Servqual Untuk Identifikasi Preferensi Kepuasan Konsumen*, *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, Vol. 4, No. 3, pp.116-121.

- Nurdiyantoro, B., Gunawan, dan Marzuki, 2002, *Statistik Terapan Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L., 1985, *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, *Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 4, pp. 41-50.
- Pitt, L. F., Watson, R. T., dan Kavan, C. B., 1995, *Service Quality: A Measure of Information Systems Effectiveness*, *MIS Quarterly*, Vol. 19, No. 2, pp. 173-187.
- _____, 1997, *Measuring Information Systems Service Quality: Concerns for A Complete Canvas*, *MIS Quarterly*, Vol. 21, No. 2, pp. 209-221.
- Reeves, C. A., dan Bednar, D. A., 1994, *Defining Quality: Alternatives and Implications*, *Academy of Management Review*, Vol. 19, No. 3, pp. 419-445.
- Shaw, N. C., DeLone, W. H., dan Niederman, F., 2002, *Sources of Dissatisfaction In End User Support: An Empirical Study*, *Advanced in Information System*, Vol. 33, No. 2, pp. 41-56.
- Shaw, N. C., Partidge, J. E. L., dan Ang, J. S. K. A., 2003, *Understanding The Hidden Dissatisfaction of Users Toward End-Users Computing*, *Journal of End User Computing*, Vol. 15, No. 2, pp. 1-22.
- Supriyanto, A., 2005, *Pengantar Teknologi Informasi*, Salemba Infotek, Jakarta.
- Turban, E., Rainer Jr., R. K., dan Potter, R. E., 2006, *Pengantar Teknologi Informasi (Introduction To Information Technology) Edisi 3 (Terjemahan)*, Salemba Infotek, Jakarta.

Wahyuningsih, S., 2006, *Pengaruh Partisipasi Pemakai Dengan Kepuasan Pemakai Terhadap Pengembangan Sistem Informasi Dengan Lima Variabel Moderating*, Skripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Watson, R. T., Pitt, L. F., dan Kavan, C. B., 1998, *Measuring Information Systems Service Quality: Lessons From Two Longitudinal Case Studies*, MIS Quarterly, Vol. 22, No. 1, pp. 61-79



Lampiran





PT. KRAKATAU STEEL



SURAT KETERANGAN

No. 1305/DL.02.01/IV/2007

Diberikan kepada :

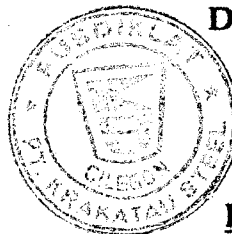
N a m a : Chandra Arya putra
Mahasiswa : Universitas Islam Indonesia
N I M : 01312347
Jurusan : Akuntansi

Yang bersangkutan telah menyelesaikan Riset / Penelitian Penyelesaian Skripsi pada Divisi Pabrik Batang Kawat, yang dimulai dari tanggal 19 Februari 2007 s/d 02 Maret 2007.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Cilegon, 13 April 2007

**PUSDIKLAT PT KRAKATAU STEEL
DINAS ADMINISTRASI DIKLAT**



**DRS. WASKITO SUWIGNYO, MM
SUPERINTENDENT**

SURAT KETERANGAN

Dengan ini menerangkan bahwa:


Nama : Chandra Arya Putra
NIM : 01312347
PT : Universitas Islam Indonesia
Jurusan : Akuntansi

Yang bersangkutan telah menyelesaikan Riset/Pengambilan Data Bahan Penyelesaian Skripsi pada **PT. Krakatau Information Technology**, yang dimulai dari tanggal **12 Februari s/d 19 Februari 2007**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan seperlunya.

Cilegon, 20 Februari 2007

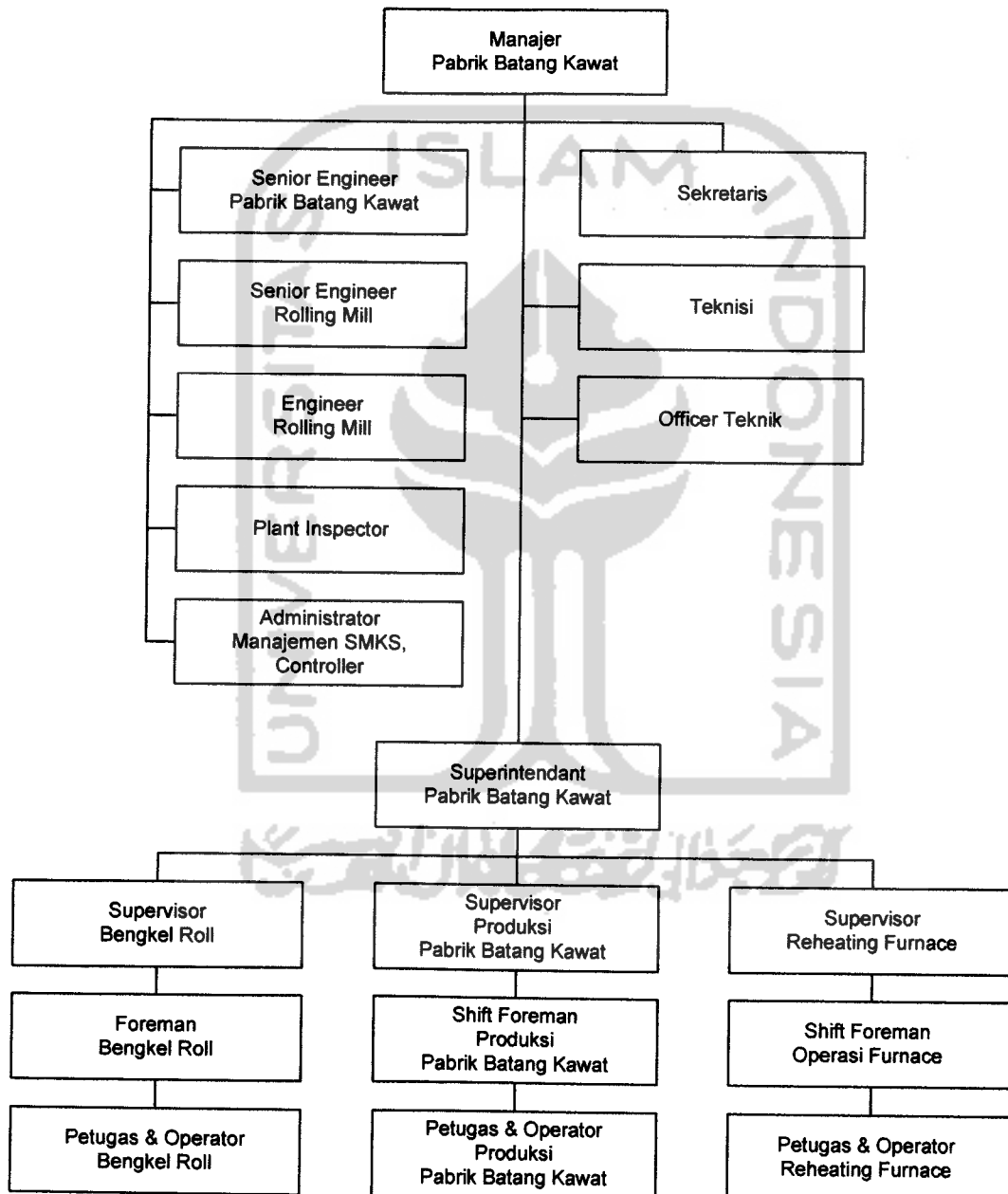
Divisi SDM & Umum



Hanan Nasrullah
Kadiv.

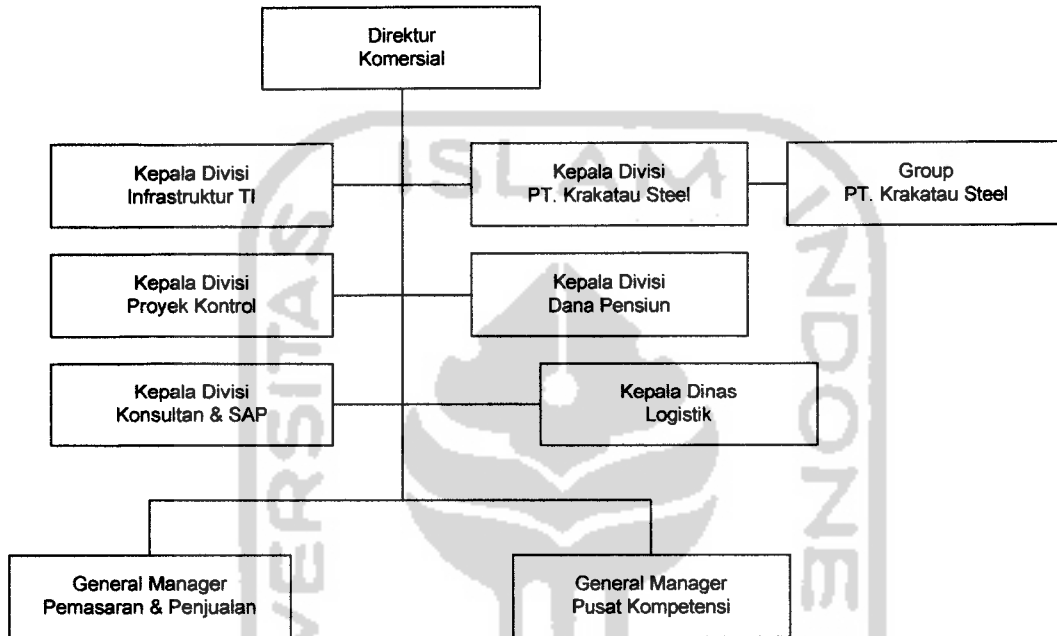
Struktur Organisasi

Pabrik Batang Kawat PT. Krakatau Steel



Struktur Organisasi

PT. Krakatau Information Technology



Identitas Responden

Pilih salah satu jawaban yang Anda anggap paling tepat, dengan memberikan tanda check " ✓ " pada salah satu pilihan 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:

- Staf Departemen Sistem Informasi
- Staf Departemen Non-Sistem Informasi

4. Pendidikan terakhir Anda:

- Doktorat atau yang sederajat
- Master atau yang sederajat
- S1 atau yang sederajat
- D-III atau yang sederajat
- SMU atau yang sederajat
- Lainnya

**Pernyataan Tentang Instrumen Pendukung
(Tingkat Kepentingan)**

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

No	Instrumen Pendukung	Tingkat Kepentingan				
		1	2	3	4	5
1	Kemudahan akses Anda pada fasilitas komputer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Pengadaan perangkat-perangkat keras baru (upgrade hardware baru).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Pengadaan perangkat-perangkat lunak baru (upgrade software baru).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Akses ke database eksternal melalui sistem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Tingkat kerusakan yang rendah (downtime) dari hardware dan software.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Kemampuan teknis yang tinggi dari para staf pendukung sistem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Kepercayaan Anda pada sistem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Tingkat pengendalian personal Anda saat sistem tidak dapat mengakomodasi kebutuhan perusahaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Tingkat responsif sistem terhadap perubahan kebutuhan Anda.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Keamanan dan privasi data.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Kecepatan respon dari sistem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Tersedianya pelatihan dalam menggunakan sistem pada Anda.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Kecekatan staf pendukung untuk menanggulangi masalah dalam sistem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Sikap baik staf sistem informasi / staf pendukung sistem pada Anda.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Pemahaman Anda pada sistem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Efektifitas biaya sistem informasi secara keseluruhan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Kemampuan sistem untuk memperbaiki produktivitas personal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Tersedianya dokumentasi / buku manual pendukung latihan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Dukungan / bantuan layanan database atau pengembangan model.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Standarisasi perangkat-perangkat keras / hardware.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Pernyataan Tentang Instrumen Pendukung
(Tingkat Hasil)**

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

No	Instrumen Pendukung	Tingkat Kepentingan				
		1	2	3	4	5
1	Kemudahan akses Anda pada fasilitas komputer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Pengadaan perangkat-perangkat keras baru (upgrade hardware baru).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Pengadaan perangkat-perangkat lunak baru (upgrade software baru).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Akses ke database eksternal melalui sistem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Tingkat kerusakan yang rendah (downtime) dari hardware dan software.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Kemampuan teknis yang tinggi dari para staf pendukung sistem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Kepercayaan Anda pada sistem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Tingkat pengendalian personal Anda saat sistem tidak dapat mengakomodasi kebutuhan perusahaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Tingkat responsif sistem terhadap perubahan kebutuhan Anda.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Keamanan dan privasi data.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Kecepatan respon dari sistem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Tersedianya pelatihan dalam menggunakan sistem pada Anda.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Kecekatan staf pendukung untuk menanggulangi masalah dalam sistem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Partisipasi Anda dalam perencanaan kebutuhan sistem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Sikap baik staf sistem informasi / staf pendukung sistem pada Anda.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Pemahaman Anda pada sistem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Efektifitas biaya sistem informasi secara keseluruhan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Kemampuan sistem untuk memperbaiki produktivitas personal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Tersedianya dokumentasi / buku manual pendukung latihan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Dukungan / bantuan layanan database atau pengembangan model.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Standarisasi perangkat-perangkat keras / hardware.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Skor Kepuasan Pemakai Akhir Sistem

Resp.	Identitas				Kepuasan Pemakai Akhir Sistem													
	Jabatan	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Σ Rerata
1	Staf non-SI	W	51-60	SMU	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	5	5	5,69
2	Staf non-SI	P	41-50	SMU	6	7	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5	5,85
3	Staf non-SI	P	41-50	S2	5	5	5	5	4	6	6	6	6	6	6	5	5	5,38
4	Staf non-SI	P	41-50	SMU	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	3	5	4	4,00
5	Staf non-SI	P	41-50	SMU	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5,77
6	Staf non-SI	P	41-50	SMU	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	5,69
7	Staf non-SI	P	51-60	S1	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	5	4	5,62
8	Staf non-SI	P	41-50	SMU	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	6	6	6,23
9	Staf non-SI	P	31-40	S1	6	6	6	5	5	5	6	5	4	5	5	4	6	5,23
10	Staf non-SI	P	41-50	S1	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	4	5,69
11	Staf non-SI	P	41-50	S1	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,15
12	Staf non-SI	P	41-50	S1	7	7	6	6	6	6	5	5	5	5	6	4	4	5,54
13	Staf non-SI	P	41-50	S1	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4,23
14	Staf non-SI	P	31-40	S2	6	6	6	5	6	5	6	6	6	5	6	4	4	5,46
15	Staf non-SI	P	41-50	D3	6	7	6	7	5	7	6	7	6	6	7	5	7	6,31
16	Staf non-SI	P	41-50	S1	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6,08
17	Staf non-SI	P	41-50	S2	5	5	5	5	4	5	6	6	6	6	6	6	6	5,46
18	Staf non-SI	P	41-50	SMU	6	6	7	6	5	5	6	6	6	5	5	5	4	5,54
19	Staf non-SI	P	41-50	S1	5	4	5	4	3	6	4	5	3	3	3	6	6	4,38
20	Staf non-SI	P	31-40	S1	4	5	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3,85
21	Staf non-SI	P	51-60	SMU	7	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	5	5	6,08
22	Staf non-SI	P	41-50	D3	7	7	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6,00
23	Staf non-SI	P	51-60	SMU	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6	5,77
24	Staf non-SI	P	41-50	SMU	6	7	6	5	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6,23
25	Staf non-SI	P	41-50	SMU	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5,92

Resp.	Identitas				Keputusan Pemakai Akhir Sistem													
	Jabatan	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Σ Rerata
26	Staf non-SI	P	41-50	SMU	6	6	6	5	5	5	6	5	5	5	6	6	6	5,54
27	Staf non-SI	P	41-50	D3	4	4	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	4	4,92
28	Staf non-SI	P	41-50	S1	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5,92
29	Staf non-SI	P	31-40	SMU	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4,31
30	Staf non-SI	P	41-50	SMU	6	6	6	3	6	5	4	5	4	4	5	4	4	4,77
31	Staf non-SI	P	51-60	D3	6	6	6	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4,92
32	Staf non-SI	P	41-50	SMU	6	5	6	2	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5,54
33	Staf non-SI	P	31-40	D3	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	5	5	6,31
34	Staf non-SI	P	41-50	SMU	6	6	6	5	5	5	5	5	5	4	5	6	6	5,31
35	Staf non-SI	P	41-50	SMU	6	5	5	4	6	6	5	5	6	5	5	5	5	5,23
36	Staf non-SI	P	41-50	S1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5,85
37	Staf non-SI	P	41-50	SMU	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	3	5	4	4,15
38	Staf non-SI	P	41-50	S1	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	6	6	4,85
39	Staf non-SI	P	51-60	SMU	6	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4,08
40	Staf non-SI	P	51-60	SMU	7	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5,77
41	Staf non-SI	P	51-60	SMU	5	5	5	5	4	6	4	5	3	3	3	5	5	4,46
42	Staf non-SI	P	41-50	S1	6	4	4	6	4	4	6	6	6	6	6	6	2	5,08
43	Staf non-SI	P	41-50	S1	6	6	6	5	6	6	6	6	5	5	6	6	6	5,77
44	Staf non-SI	P	41-50	SMU	6	6	6	5	5	6	5	5	5	5	5	6	6	5,46
45	Staf non-SI	P	41-50	S2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4,08
46	Staf non-SI	P	41-50	S2	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	6,38
47	Staf SI	P	31-40	S1	5	6	5	4	5	5	6	6	5	6	6	4	4	5,15
48	Staf SI	P	31-40	S1	5	3	4	2	4	3	6	6	6	6	7	4	6	4,77
49	Staf SI	P	31-40	S1	6	6	4	5	5	5	4	6	5	5	4	6	5	5,08
50	Staf SI	P	41-50	S1	7	7	7	7	7	7	4	4	3	3	3	7	7	5,62
51	Staf SI	P	41-50	D3	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6,92
52	Staf SI	P	31-40	S1	7	7	6	7	7	7	4	4	4	4	4	7	7	5,77
53	Staf SI	W	41-50	S1	7	7	7	6	6	7	6	7	6	6	6	7	7	6,54
54	Staf SI	W	31-40	S1	7	7	7	7	7	7	4	4	4	4	4	6	6	5,69

Resp.	Identitas			Kepuasan Pemakai Akhir Sistem														
	Jabatan	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Σ Rerata
55	Staf SI	P	51-60	D3	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6,15
56	Staf SI	P	21-30	D3	6	6	6	2	3	4	7	7	7	7	7	5	4	5,46
57	Staf SI	P	41-50	S1	7	7	7	5	7	6	5	5	2	5	5	7	7	5,77
58	Staf SI	P	41-50	D3	5	6	4	6	4	5	7	7	7	7	7	5	5	5,77
59	Staf SI	P	41-50	S1	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6,77
60	Staf SI	W	41-50	S1	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6,69
61	Staf SI	P	41-50	D3	7	7	7	6	7	7	2	7	2	6	7	5	5	5,77
62	Staf SI	P	21-30	S1	6	6	6	4	6	6	6	6	4	6	6	6	6	5,69
63	Staf SI	P	21-30	D3	7	7	7	5	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6,54
64	Staf SI	P	41-50	D3	7	6	6	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6,54
65	Staf SI	P	31-40	D3	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6,08
66	Staf SI	P	41-50	SMU	7	7	7	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6,46
67	Staf SI	P	41-50	D3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7,00
68	Staf SI	W	21-30	D3	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6,46
69	Staf SI	W	41-50	S1	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6,00
70	Staf SI	P	31-40	SMU	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6,62
71	Staf SI	W	41-50	D3	7	6	6	6	6	7	4	6	3	6	6	4	4	5,46
72	Staf SI	W	31-40	S1	7	7	7	7	7	7	6	6	5	6	6	6	6	6,38
73	Staf SI	P	31-40	S1	6	6	5	6	5	5	7	7	7	7	7	7	7	6,31
74	Staf SI	P	41-50	D3	7	7	7	6	7	7	6	6	5	6	6	6	6	6,31
75	Staf SI	W	31-40	S1	7	7	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6,31
76	Staf SI	P	21-30	D3	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5,92
77	Staf SI	P	31-40	S1	6	6	6	4	5	6	6	7	7	7	7	6	6	6,08
78	Staf SI	P	51-60	S1	6	6	6	4	6	6	7	7	6	6	7	7	7	6,23
79	Staf SI	W	41-50	D3	4	7	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	6,23
80	Staf SI	W	41-50	D3	6	6	6	5	6	6	6	7	6	6	7	6	7	6,23

Resp.	Identitas				Instrumen Pendukung (Tingkat Kepentingan)																				
	Jabatan	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21
	26	Staf non-SI	P	41-50	SMU	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4
27	Staf non-SI	P	41-50	D3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4
28	Staf non-SI	P	41-50	SI	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
29	Staf non-SI	P	31-40	SMU	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	Staf non-SI	P	41-50	SMU	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	2	3	3	3
31	Staf non-SI	P	51-60	D3	4	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
32	Staf non-SI	P	41-50	SMU	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	Staf non-SI	P	31-40	D3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
34	Staf non-SI	P	41-50	SMU	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
35	Staf non-SI	P	41-50	SMU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
36	Staf non-SI	P	41-50	SI	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4
37	Staf non-SI	P	41-50	SMU	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	Staf non-SI	P	41-50	SI	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3
39	Staf non-SI	P	51-60	SMU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	Staf non-SI	P	51-60	SMU	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	3	5	3	4
41	Staf non-SI	P	51-60	SMU	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
42	Staf non-SI	P	41-50	SI	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
43	Staf non-SI	P	41-50	SI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	Staf non-SI	P	41-50	SMU	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5
45	Staf non-SI	P	41-50	S2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
46	Staf non-SI	P	41-50	S2	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
47	Staf SI	P	31-40	SI	4	3	4	3	5	5	5	4	3	5	5	5	4	3	4	4	4	4	5	3	4
48	Staf SI	P	31-40	SI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
49	Staf SI	P	31-40	SI	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
50	Staf SI	P	41-50	SI	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
51	Staf SI	P	41-50	D3	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	5	5	4	4	4	4
52	Staf SI	P	31-40	SI	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
53	Staf SI	W	41-50	SI	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
54	Staf SI	W	31-40	SI	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4

Resp.	Identitas				Instrumen Pendukung (Tingkat Kepentingan)																						
	Jabatan	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21		
	55	Staf SI	P	51-60	D3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
56	Staf SI	P	21-30	D3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
57	Staf SI	P	41-50	SI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
58	Staf SI	P	41-50	D3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	
59	Staf SI	P	41-50	SI	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	
60	Staf SI	W	41-50	SI	4	4	5	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
61	Staf SI	P	41-50	D3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	
62	Staf SI	P	21-30	SI	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	
63	Staf SI	P	21-30	D3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	
64	Staf SI	P	41-50	D3	4	4	4	5	4	5	5	3	4	3	5	5	5	4	3	4	3	3	2	2	2	2	
65	Staf SI	P	31-40	D3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	
66	Staf SI	P	41-50	SMU	5	3	2	3	5	4	5	3	3	3	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	
67	Staf SI	P	41-50	D3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	
68	Staf SI	W	21-30	D3	5	4	4	4	3	4	5	3	3	5	5	4	5	3	3	3	3	4	3	5	4	5	
69	Staf SI	W	41-50	SI	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
70	Staf SI	P	31-40	SMU	5	5	5	4	2	5	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	Staf SI	W	41-50	D3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	
72	Staf SI	W	31-40	SI	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	2	3	
73	Staf SI	P	31-40	SI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
74	Staf SI	P	41-50	D3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
75	Staf SI	W	31-40	SI	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
76	Staf SI	P	21-30	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	
77	Staf SI	P	31-40	SI	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
78	Staf SI	P	51-60	SI	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
79	Staf SI	W	41-50	D3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	
80	Staf SI	W	41-50	D3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	

Resp.	Identitas			Instrumen Pendukung (Tingkat Hasil)																						
	Jabatan	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	
26	Staf non-SI	P	41-50	SMU	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5
27	Staf non-SI	P	41-50	D3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	4	3	5	5	5
28	Staf non-SI	P	41-50	SI	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
29	Staf non-SI	P	31-40	SMU	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	Staf non-SI	P	41-50	SMU	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4
31	Staf non-SI	P	51-60	D3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	Staf non-SI	P	41-50	SMU	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	Staf non-SI	P	31-40	D3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	Staf non-SI	P	41-50	SMU	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
35	Staf non-SI	P	41-50	SMU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4
36	Staf non-SI	P	41-50	SI	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
37	Staf non-SI	P	41-50	SMU	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
38	Staf non-SI	P	41-50	SI	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	3	3
39	Staf non-SI	P	51-60	SMU	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	Staf non-SI	P	51-60	SMU	4	4	4	4	3	5	5	3	3	5	5	3	5	3	4	3	4	3	2	2	3	2
41	Staf non-SI	P	51-60	SMU	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
42	Staf non-SI	P	41-50	SI	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
43	Staf non-SI	P	41-50	SI	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
44	Staf non-SI	P	41-50	SMU	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
45	Staf non-SI	P	41-50	S2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
46	Staf non-SI	P	41-50	S2	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
47	Staf SI	P	31-40	SI	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	3	4
48	Staf SI	P	31-40	SI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	Staf SI	P	31-40	SI	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
50	Staf SI	P	41-50	SI	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3
51	Staf SI	P	41-50	D3	5	4	4	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3
52	Staf SI	P	31-40	SI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
53	Staf SI	W	41-50	SI	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
54	Staff SI	W	31-40	SI	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3

Resp.	Identitas			Instrumen Pendukung (Tingkat Hasil)																						
	Jabatan	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	
55	Staf SI	P	51-60	D3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
56	Staf SI	P	21-30	D3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
57	Staf SI	P	41-50	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	Staf SI	P	41-50	D3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
59	Staf SI	P	41-50	S1	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
60	Staf SI	W	41-50	S1	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4
61	Staf SI	P	41-50	D3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3
62	Staf SI	P	21-30	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3
63	Staf SI	P	21-30	D3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
64	Staf SI	P	41-50	D3	4	3	3	4	4	5	5	2	4	4	5	4	5	4	2	4	4	5	3	4	4	2
65	Staf SI	P	31-40	D3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4
66	Staf SI	P	41-50	SMU	5	3	3	4	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
67	Staf SI	P	41-50	D3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5
68	Staf SI	W	21-30	D3	5	4	4	4	3	4	5	3	3	5	5	4	5	3	3	3	3	4	3	4	4	4
69	Staf SI	W	41-50	S1	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
70	Staf SI	P	31-40	SMU	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
71	Staf SI	W	41-50	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
72	Staf SI	W	31-40	S1	5	3	3	2	3	4	3	3	4	5	5	5	3	2	4	3	3	3	3	4	2	3
73	Staf SI	P	31-40	S1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
74	Staf SI	P	41-50	D3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
75	Staf SI	W	31-40	S1	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	Staf SI	P	21-30	D3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
77	Staf SI	P	31-40	S1	5	3	4	4	4	5	5	3	3	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	3
78	Staf SI	P	51-60	S1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
79	Staf SI	W	41-50	D3	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
80	Staf SI	W	41-50	D3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4

Tabulasi Silang Identitas Pemakai Akhir

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Jabatan * Jenis Kelamin	80	100,0%	0	,0%	80	100,0%
Jabatan * Kelompok Usia	80	100,0%	0	,0%	80	100,0%
Jabatan * Pendidikan Terakhir	80	100,0%	0	,0%	80	100,0%

Jabatan * Jenis Kelamin Crosstabulation

			Jenis Kelamin		Total
			P	W	
Jabatan	Staf non-SI	Count	45	1	46
		% of Total	56,3%	1,3%	57,5%
	Staf SI	Count	24	10	34
		% of Total	30,0%	12,5%	42,5%
Total		Count	69	11	80
		% of Total	86,3%	13,8%	100,0%

Jabatan * Kelompok Usia Crosstabulation

			Kelompok Usia				Total
			21-30	31-40	41-50	51-60	
Jabatan	Staf non-SI	Count	0	5	33	8	46
		% of Total	,0%	6,3%	41,3%	10,0%	57,5%
	Staf SI	Count	5	11	16	2	34
		% of Total	6,3%	13,8%	20,0%	2,5%	42,5%
Total		Count	5	16	49	10	80
		% of Total	6,3%	20,0%	61,3%	12,5%	100,0%

Jabatan * Pendidikan Terakhir Crosstabulation

			Pendidikan Terakhir				Total
			D3	S1	S2	SMU	
Jabatan	Staf non-SI	Count	5	14	5	22	46
		% of Total	6,3%	17,5%	6,3%	27,5%	57,5%
	Staf SI	Count	15	17	0	2	34
		% of Total	18,8%	21,3%	,0%	2,5%	42,5%
Total		Count	20	31	5	24	80
		% of Total	25,0%	38,8%	6,3%	30,0%	100,0%

Uji Validitas dan Reliabilitas

Kepuasan Pemakai Akhir Sistem

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	80	100,0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,912	13

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
S1	6,03	,927	80
S2	5,98	1,031	80
S3	5,83	,952	80
S4	5,21	1,155	80
S5	5,56	1,054	80
S6	5,69	1,026	80
I7	5,63	1,036	80
I8	5,84	,849	80
I9	5,40	1,218	80
I10	5,50	1,102	80
I11	5,71	1,127	80
KP12	5,65	,943	80
KP13	5,54	1,136	80

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
S1	67,53	78,151	,679	,904
S2	67,58	75,539	,756	,900
S3	67,73	77,113	,726	,902
S4	68,34	79,062	,475	,912
S5	67,99	76,823	,661	,904
S6	67,86	76,905	,677	,903
I7	67,93	77,766	,619	,906
I8	67,71	79,524	,654	,905
I9	68,15	77,522	,520	,911
I10	68,05	75,592	,696	,903
I11	67,84	75,353	,691	,903
KP12	67,90	79,484	,582	,907
KP13	68,01	77,076	,591	,907

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
73,55	90,149	9,495	13

Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrumen Pendukung - Tingkat Kepentingan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	80	100,0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,942	21

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
P1	4,21	,688	80
P2	3,85	,618	80
P3	3,85	,638	80
P4	3,76	,698	80
P5	3,95	,654	80
P6	4,23	,656	80
P7	4,00	,656	80
P8	3,78	,729	80
P9	3,91	,697	80
P10	4,21	,724	80
P11	4,31	,667	80
P12	3,88	,769	80
P13	4,25	,720	80
P14	3,71	,697	80
P15	3,73	,636	80
P16	3,90	,648	80
P17	3,79	,774	80
P18	3,85	,748	80
P19	3,91	,732	80
P20	3,75	,738	80
P21	3,74	,707	80

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	78,35	90,965	,596	,940
P2	78,71	91,676	,608	,940
P3	78,71	90,992	,645	,940
P4	78,80	90,719	,606	,940
P5	78,61	91,430	,592	,940
P6	78,34	90,024	,708	,939
P7	78,56	91,262	,604	,940
P8	78,79	90,245	,613	,940
P9	78,65	89,446	,708	,938
P10	78,35	90,509	,598	,940
P11	78,25	90,747	,635	,940
P12	78,69	89,483	,631	,940
P13	78,31	89,028	,715	,938
P14	78,85	90,053	,659	,939
P15	78,84	91,480	,606	,940
P16	78,66	91,492	,593	,940
P17	78,78	88,404	,704	,938
P18	78,71	88,739	,707	,938
P19	78,65	90,762	,571	,941
P20	78,81	88,002	,774	,937
P21	78,83	90,703	,598	,940

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
82,56	99,262	9,963	21

Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrumen Pendukung - Tingkat Hasil

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	80	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,933	21

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
E1	4,59	,520	80
E2	4,19	,576	80
E3	4,15	,658	80
E4	4,11	,795	80
E5	4,34	,841	80
E6	4,55	,571	80
E7	4,31	,667	80
E8	4,18	,671	80
E9	4,21	,630	80
E10	4,55	,673	80
E11	4,61	,562	80
E12	4,28	,675	80
E13	4,59	,567	80
E14	3,99	,684	80
E15	4,13	,682	80
E16	4,31	,667	80
E17	4,08	,671	80
E18	4,19	,731	80
E19	4,24	,799	80
E20	4,05	,727	80
E21	4,05	,673	80

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E1	85,09	79,853	,558	,931
E2	85,49	78,785	,606	,930
E3	85,53	78,253	,569	,930
E4	85,56	76,958	,553	,931
E5	85,34	77,138	,505	,932
E6	85,13	78,288	,662	,929
E7	85,36	77,753	,604	,930
E8	85,50	76,734	,691	,928
E9	85,46	77,720	,647	,929
E10	85,13	77,377	,632	,929
E11	85,06	78,388	,663	,929
E12	85,40	78,471	,534	,931
E13	85,09	78,942	,600	,930
E14	85,69	77,104	,644	,929
E15	85,55	76,630	,688	,928
E16	85,36	77,373	,638	,929
E17	85,60	77,306	,640	,929
E18	85,49	77,063	,601	,930
E19	85,44	76,376	,594	,930
E20	85,63	75,275	,753	,927
E21	85,63	78,642	,521	,931

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
89,68	85,311	9,236	21

Uji Validitas dan Reliabilitas

Gap Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	80	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,947	21

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Gap1	,38	,736	80
Gap2	,34	,711	80
Gap3	,30	,802	80
Gap4	,35	,943	80
Gap5	,39	,961	80
Gap6	,33	,725	80
Gap7	,31	,821	80
Gap8	,40	,722	80
Gap9	,30	,770	80
Gap10	,34	,810	80
Gap11	,30	,786	80
Gap12	,40	,704	80
Gap13	,34	,711	80
Gap14	,28	,763	80
Gap15	,40	,821	80
Gap16	,41	,688	80
Gap17	,29	,766	80
Gap18	,34	,779	80
Gap19	,33	,883	80
Gap20	,30	,848	80
Gap21	,31	,789	80

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Gap1	6,74	123,285	,624	,945
Gap2	6,78	122,253	,717	,944
Gap3	6,81	121,724	,659	,945
Gap4	6,76	120,234	,624	,945
Gap5	6,73	120,632	,591	,946
Gap6	6,79	120,904	,790	,943
Gap7	6,80	121,048	,681	,944
Gap8	6,71	122,613	,681	,944
Gap9	6,81	120,813	,746	,943
Gap10	6,78	121,721	,651	,945
Gap11	6,81	121,294	,700	,944
Gap12	6,71	123,929	,612	,945
Gap13	6,78	122,379	,709	,944
Gap14	6,84	122,163	,669	,944
Gap15	6,71	121,372	,663	,945
Gap16	6,70	124,010	,623	,945
Gap17	6,83	122,197	,664	,945
Gap18	6,78	123,265	,587	,946
Gap19	6,79	123,359	,504	,947
Gap20	6,81	119,648	,736	,943
Gap21	6,80	120,770	,728	,944

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
7,11	134,025	11,577	21

Analisis Faktor

Metode Komponen Utama - Perputaran Varimax

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,870
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	881,669
	df
	78
	Sig.
	,000

Anti-image Matrices

		S1	S2	S3	S4	S5	S6	I7	I8	I9	I10	I11	KP12	KP13
Anti-image Covariance	S1	,305	-,082	-,063	-,003	-,037	-,026	,033	,016	-,008	,003	-,040	-,028	,039
	S2	-,082	,222	-,074	-,113	-,031	,000	-,010	-,003	-,003	,025	-,035	,018	-,030
	S3	-,063	-,074	,224	,050	-,067	-,060	-,053	-,031	,032	-,017	,050	,002	-,013
	S4	-,003	-,113	,050	,496	-,041	-,102	,016	,016	-,043	-,023	,053	-,037	,037
	S5	-,037	-,031	-,067	-,041	,264	-,080	,028	,066	,006	-,037	-,029	-,025	,011
	S6	-,026	,000	-,060	-,102	-,080	,274	,006	-,051	,025	,026	-,007	,005	-,057
	I7	,033	-,010	-,053	,016	,028	,006	,237	,009	-,142	-,020	-,026	-,030	-,015
	I8	,016	-,003	-,031	,016	,066	-,051	,009	,208	-,019	-,071	-,072	-,019	,020
	I9	-,008	-,003	,032	-,043	,006	,025	-,142	-,019	,232	-,038	-,011	-,027	,029
	I10	,003	,025	-,017	-,023	-,037	,026	-,020	-,071	-,038	,163	-,068	-,022	,012
	I11	-,040	-,035	,050	,053	-,029	-,007	-,026	-,072	-,011	-,068	,168	,060	-,048
	KP12	-,028	,018	,002	-,037	-,025	,005	-,030	-,019	-,027	-,022	,060	,364	-,239
	KP13	,039	-,030	-,013	,037	,011	-,057	-,015	,020	,029	,012	-,048	-,239	,348
	Anti-image Correlation	S1	,927 ^a	-,314	-,242	-,009	-,129	-,091	,123	,065	-,031	,012	-,179	-,084
S2		-,314	,903 ^a	-,329	-,340	-,127	-,002	-,044	-,014	-,014	,130	-,182	,065	-,106
S3		-,242	-,329	,880 ^a	,150	-,275	-,242	-,229	-,142	,141	-,088	,260	,006	-,048
S4		-,009	-,340	,150	,862 ^a	-,113	-,277	,046	,050	-,127	-,082	,185	-,088	,088
S5		-,129	-,127	-,275	-,113	,901 ^a	-,298	,112	,284	,024	-,179	-,136	-,082	,035
S6		-,091	-,002	-,242	-,277	-,298	,908 ^a	,025	-,212	,098	,125	-,032	,015	-,185
I7		,123	-,044	-,229	,046	,112	,025	,854 ^a	,039	-,605	-,099	-,128	-,102	-,053
I8		,065	-,014	-,142	,050	,284	-,212	,039	,869 ^a	-,087	-,385	-,387	-,071	,073
I9		-,031	-,014	,141	-,127	,024	,098	-,605	-,087	,841 ^a	-,197	-,055	-,093	,101
I10		,012	,130	-,088	-,082	-,179	,125	-,099	-,385	-,197	,884 ^a	-,409	-,090	,051
I11		-,179	-,182	,260	,185	-,136	-,032	-,128	-,387	-,055	-,409	,846 ^a	,242	-,197
KP12		-,084	,065	,006	-,088	-,082	,015	-,102	-,071	-,093	-,090	,242	,793 ^a	-,671
KP13		,121	-,106	-,048	,088	,035	-,185	-,053	,073	,101	,051	-,197	-,671	,802 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Communalities

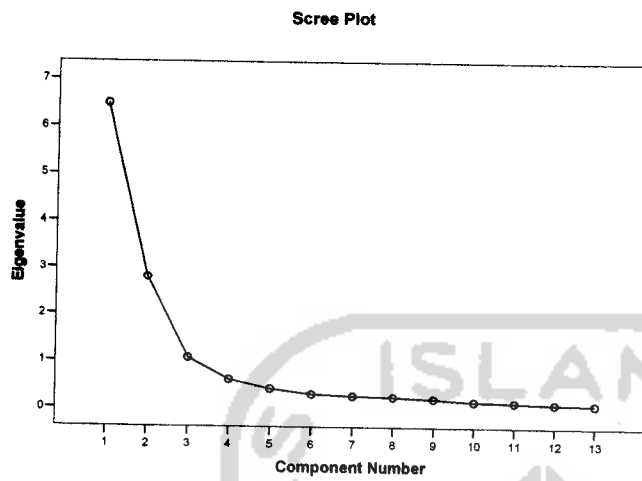
	Initial	Extraction
S1	1,000	,770
S2	1,000	,829
S3	1,000	,794
S4	1,000	,536
S5	1,000	,797
S6	1,000	,784
I7	1,000	,787
I8	1,000	,815
I9	1,000	,799
I10	1,000	,876
I11	1,000	,848
KP12	1,000	,883
KP13	1,000	,859

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	6,494	49,955	49,955	6,494	49,955	49,955	4,497	34,593	34,593
2	2,801	21,544	71,500	2,801	21,544	71,500	4,115	31,651	66,244
3	1,082	8,324	79,824	1,082	8,324	79,824	1,765	13,580	79,824
4	,617	4,747	84,571						
5	,426	3,278	87,849						
6	,313	2,408	90,257						
7	,275	2,115	92,372						
8	,255	1,959	94,331						
9	,218	1,675	96,006						
10	,163	1,255	97,260						
11	,143	1,097	98,358						
12	,114	,880	99,237						
13	,099	,763	100,000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.



Component Matrix^a

	Component		
	1	2	3
S1	,755	-,375	-,243
S2	,819	-,359	-,170
S3	,797	-,386	-,098
S4	,559	-,461	-,102
S5	,742	-,479	-,130
S6	,753	-,463	-,044
I7	,659	,589	,073
I8	,697	,558	-,133
I9	,576	,684	-,008
I10	,739	,562	-,119
I11	,742	,514	-,183
KP12	,636	-,066	,689
KP13	,660	-,120	,640

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 3 components extracted.

Rotated Component Matrix

	Component		
	1	2	3
S1	,850	,208	,068
S2	,862	,247	,157
S3	,840	,201	,219
S4	,719	-,002	,137
S5	,869	,100	,176
S6	,840	,105	,259
I7	,077	,846	,257
I8	,189	,879	,080
I9	-,015	,882	,144
I10	,213	,905	,108
I11	,265	,881	,053
KP12	,274	,219	,872
KP13	,340	,200	,839

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

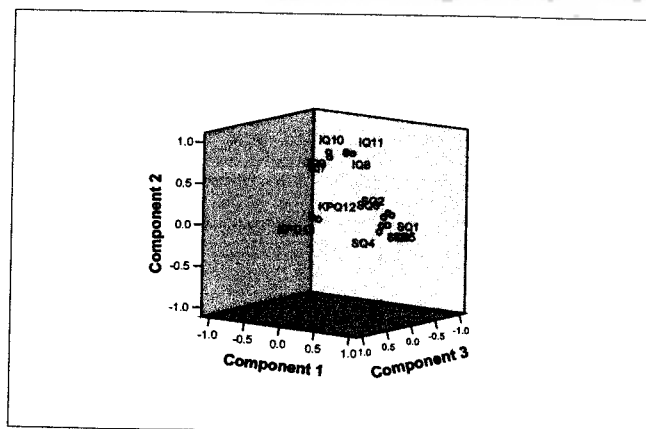
a. Rotation converged in 5 iterations.

Component Transformation Matrix

Component	1	2	3
1	,712	,607	,353
2	-,626	,777	-,075
3	-,319	-,168	,933

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

Component Plot in Rotated Space



Tingkatan Item-Item Pendukung

Uji-T Sampel Berpasangan

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	E1	4,59	80	,520	,058
	P1	4,21	80	,688	,077
Pair 2	E2	4,19	80	,576	,064
	P2	3,85	80	,618	,069
Pair 3	E3	4,15	80	,658	,074
	P3	3,85	80	,638	,071
Pair 4	E4	4,11	80	,795	,089
	P4	3,76	80	,698	,078
Pair 5	E5	4,34	80	,841	,094
	P5	3,95	80	,654	,073
Pair 6	E6	4,55	80	,571	,064
	P6	4,23	80	,656	,073
Pair 7	E7	4,31	80	,667	,075
	P7	4,00	80	,656	,073
Pair 8	E8	4,18	80	,671	,075
	P8	3,78	80	,729	,081
Pair 9	E9	4,21	80	,630	,070
	P9	3,91	80	,697	,078
Pair 10	E10	4,55	80	,673	,075
	P10	4,21	80	,724	,081
Pair 11	E11	4,61	80	,562	,063
	P11	4,31	80	,667	,075
Pair 12	E12	4,28	80	,675	,075
	P12	3,88	80	,769	,086
Pair 13	E13	4,59	80	,567	,063
	P13	4,25	80	,720	,081
Pair 14	E14	3,99	80	,684	,077
	P14	3,71	80	,697	,078
Pair 15	E15	4,13	80	,682	,076
	P15	3,73	80	,636	,071
Pair 16	E16	4,31	80	,667	,075
	P16	3,90	80	,648	,072
Pair 17	E17	4,08	80	,671	,075
	P17	3,79	80	,774	,087
Pair 18	E18	4,19	80	,731	,082
	P18	3,85	80	,748	,084
Pair 19	E19	4,24	80	,799	,089
	P19	3,91	80	,732	,082
Pair 20	E20	4,05	80	,727	,081
	P20	3,75	80	,738	,082
Pair 21	E21	4,05	80	,673	,075
	P21	3,74	80	,707	,079

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	E1 & P1	80	,283	,011
Pair 2	E2 & P2	80	,293	,008
Pair 3	E3 & P3	80	,235	,036
Pair 4	E4 & P4	80	,208	,064
Pair 5	E5 & P5	80	,192	,088
Pair 6	E6 & P6	80	,307	,006
Pair 7	E7 & P7	80	,231	,039
Pair 8	E8 & P8	80	,470	,000
Pair 9	E9 & P9	80	,331	,003
Pair 10	E10 & P10	80	,329	,003
Pair 11	E11 & P11	80	,192	,088
Pair 12	E12 & P12	80	,531	,000
Pair 13	E13 & P13	80	,411	,000
Pair 14	E14 & P14	80	,390	,000
Pair 15	E15 & P15	80	,226	,044
Pair 16	E16 & P16	80	,453	,000
Pair 17	E17 & P17	80	,445	,000
Pair 18	E18 & P18	80	,446	,000
Pair 19	E19 & P19	80	,339	,002
Pair 20	E20 & P20	80	,330	,003
Pair 21	E21 & P21	80	,347	,002

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	E1 - P1	,375	,736	,082	,211	,539	4,560	79	,000
Pair 2	E2 - P2	,338	,711	,079	,179	,496	4,248	79	,000
Pair 3	E3 - P3	,300	,802	,090	,122	,478	3,346	79	,001
Pair 4	E4 - P4	,350	,943	,105	,140	,560	3,321	79	,001
Pair 5	E5 - P5	,388	,961	,107	,174	,601	3,606	79	,001
Pair 6	E6 - P6	,325	,725	,081	,164	,486	4,008	79	,000
Pair 7	E7 - P7	,313	,821	,092	,130	,495	3,406	79	,001
Pair 8	E8 - P8	,400	,722	,081	,239	,561	4,954	79	,000
Pair 9	E9 - P9	,300	,770	,086	,129	,471	3,486	79	,001
Pair 10	E10 - P10	,338	,810	,091	,157	,518	3,725	79	,000
Pair 11	E11 - P11	,300	,786	,088	,125	,475	3,414	79	,001
Pair 12	E12 - P12	,400	,704	,079	,243	,557	5,079	79	,000
Pair 13	E13 - P13	,338	,711	,079	,179	,496	4,248	79	,000
Pair 14	E14 - P14	,275	,763	,085	,105	,445	3,225	79	,002
Pair 15	E15 - P15	,400	,821	,092	,217	,583	4,360	79	,000
Pair 16	E16 - P16	,413	,688	,077	,259	,566	5,363	79	,000
Pair 17	E17 - P17	,288	,766	,086	,117	,458	3,356	79	,001
Pair 18	E18 - P18	,338	,779	,087	,164	,511	3,877	79	,000
Pair 19	E19 - P19	,325	,883	,099	,129	,521	3,293	79	,001
Pair 20	E20 - P20	,300	,848	,095	,111	,489	3,165	79	,002
Pair 21	E21 - P21	,313	,789	,088	,137	,488	3,542	79	,001

Regresi Staf non-SI

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Gap7		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).
2	Gap9		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).
3	Gap5		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).
4	Gap17		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).
5	Gap20		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).
6		Gap9	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).
7	Gap1		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= ,050, Probability-of-F-to-remove >= ,100).

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,701 ^a	,491	,480	,50789
2	,812 ^b	,660	,644	,42003
3	,854 ^c	,729	,709	,37947
4	,875 ^d	,765	,742	,35726
5	,890 ^e	,792	,765	,34092
6	,884 ^f	,781	,760	,34507
7	,902 ^g	,814	,790	,32243

a. Predictors: (Constant), Gap7

b. Predictors: (Constant), Gap7, Gap9

c. Predictors: (Constant), Gap7, Gap9, Gap5

d. Predictors: (Constant), Gap7, Gap9, Gap5, Gap17

e. Predictors: (Constant), Gap7, Gap9, Gap5, Gap17, Gap20

f. Predictors: (Constant), Gap7, Gap5, Gap17, Gap20

g. Predictors: (Constant), Gap7, Gap5, Gap17, Gap20, Gap1

ANOVA^h

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10,953	1	10,953	42,463	,000 ^a
	Residual	11,350	44	,258		
	Total	22,303	45			
2	Regression	14,717	2	7,359	41,709	,000 ^b
	Residual	7,586	43	,176		
	Total	22,303	45			
3	Regression	16,256	3	5,419	37,630	,000 ^c
	Residual	6,048	42	,144		
	Total	22,303	45			
4	Regression	17,070	4	4,268	33,436	,000 ^d
	Residual	5,233	41	,128		
	Total	22,303	45			
5	Regression	17,654	5	3,531	30,378	,000 ^e
	Residual	4,649	40	,116		
	Total	22,303	45			
6	Regression	17,421	4	4,355	36,576	,000 ^f
	Residual	4,882	41	,119		
	Total	22,303	45			
7	Regression	18,145	5	3,629	34,908	,000 ^g
	Residual	4,158	40	,104		
	Total	22,303	45			

a. Predictors: (Constant), Gap7

b. Predictors: (Constant), Gap7, Gap9

c. Predictors: (Constant), Gap7, Gap9, Gap5

d. Predictors: (Constant), Gap7, Gap9, Gap5, Gap17

e. Predictors: (Constant), Gap7, Gap9, Gap5, Gap17, Gap20

f. Predictors: (Constant), Gap7, Gap5, Gap17, Gap20

g. Predictors: (Constant), Gap7, Gap5, Gap17, Gap20, Gap1

h. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,518	,079		69,442	,000
	Gap7	-,664	,102	-,701	-6,516	,000
2	(Constant)	5,604	,068		82,054	,000
	Gap7	-,534	,089	-,564	-6,017	,000
	Gap9	-,423	,092	-,433	-4,619	,000
3	(Constant)	5,616	,062		90,855	,000
	Gap7	-,432	,086	-,456	-5,013	,000
	Gap9	-,300	,091	-,307	-3,298	,002
	Gap5	-,243	,074	-,324	-3,269	,002
4	(Constant)	5,617	,058		96,516	,000
	Gap7	-,345	,088	-,365	-3,927	,000
	Gap9	-,194	,095	-,199	-2,040	,048
	Gap5	-,233	,070	-,312	-3,329	,002
	Gap17	-,235	,093	-,256	-2,526	,015
5	(Constant)	5,620	,056		101,165	,000
	Gap7	-,305	,086	-,322	-3,552	,001
	Gap9	-,134	,095	-,137	-1,416	,165
	Gap5	-,199	,069	-,265	-2,891	,006
	Gap17	-,209	,089	-,228	-2,340	,024
	Gap20	-,169	,075	-,213	-2,241	,031
6	(Constant)	5,606	,055		101,362	,000
	Gap7	-,289	,086	-,306	-3,357	,002
	Gap5	-,224	,067	-,299	-3,338	,002
	Gap17	-,258	,084	-,280	-3,078	,004
	Gap20	-,199	,073	-,251	-2,722	,009
7	(Constant)	5,655	,055		103,043	,000
	Gap7	-,243	,082	-,257	-2,954	,005
	Gap5	-,178	,065	-,237	-2,734	,009
	Gap17	-,234	,079	-,254	-2,965	,005
	Gap20	-,224	,069	-,281	-3,239	,002
	Gap1	-,178	,068	-,204	-2,638	,012

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

Excluded Variables^h

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics	
					Tolerance	
1	Gap1	-,299 ^a	-2,767	,008	-,389	,861
	Gap2	-,278 ^a	-2,135	,039	-,310	,632
	Gap3	-,349 ^a	-3,062	,004	-,423	,746
	Gap4	-,272 ^a	-2,277	,028	-,328	,741
	Gap5	-,460 ^a	-4,594	,000	-,574	,792
	Gap6	-,453 ^a	-4,246	,000	-,544	,732
	Gap8	-,299 ^a	-2,562	,014	-,364	,756
	Gap9	-,433 ^a	-4,619	,000	-,576	,900
	Gap10	-,204 ^a	-1,603	,116	-,238	,692
	Gap11	-,291 ^a	-2,703	,010	-,381	,873
	Gap12	-,273 ^a	-2,629	,012	-,372	,946
	Gap13	-,189 ^a	-1,668	,102	-,247	,868
	Gap14	-,209 ^a	-1,865	,069	-,274	,870
	Gap15	-,223 ^a	-1,782	,082	-,262	,702
	Gap16	-,169 ^a	-1,253	,217	-,188	,624
	Gap17	-,442 ^a	-4,123	,000	-,532	,737
	Gap18	-,283 ^a	-2,598	,013	-,368	,864
	Gap19	-,279 ^a	-2,518	,016	-,358	,838
	Gap20	-,454 ^a	-4,489	,000	-,565	,789
	Gap21	-,402 ^a	-3,771	,000	-,499	,784

a. Predictors in the Model: (Constant), Gap7

h. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

Excluded Variables^h

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics	
					Tolerance	
2	Gap1	-,204 ^b	-2,146	,038	-,314	,810
	Gap2	-,173 ^b	-1,530	,133	-,230	,602
	Gap3	-,249 ^b	-2,488	,017	-,358	,703
	Gap4	-,135 ^b	-1,252	,217	-,190	,668
	Gap5	-,324 ^b	-3,269	,002	-,450	,656
	Gap6	-,299 ^b	-2,772	,008	-,393	,588
	Gap8	-,189 ^b	-1,834	,074	-,272	,705
	Gap10	-,038 ^b	-,330	,743	-,051	,610
	Gap11	-,168 ^b	-1,707	,095	-,255	,784
	Gap12	-,121 ^b	-1,219	,229	-,185	,790
	Gap13	-,071 ^b	-,707	,484	-,108	,800
	Gap14	-,114 ^b	-1,165	,251	-,177	,824
	Gap15	-,193 ^b	-1,871	,068	-,277	,699
	Gap16	-,069 ^b	-,596	,555	-,092	,599
	Gap17	-,274 ^b	-2,435	,019	-,352	,561
	Gap18	-,105 ^b	-,977	,334	-,149	,689
	Gap19	-,226 ^b	-2,437	,019	-,352	,824
	Gap20	-,305 ^b	-2,934	,005	-,412	,621
	Gap21	-,190 ^b	-1,530	,134	-,230	,496

b. Predictors in the Model: (Constant), Gap7, Gap9

h. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

Excluded Variables^h

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics	
					Tolerance	
3	Gap1	-,155 ^c	-1,746	,088	-,263	,783
	Gap2	-,096 ^c	-,897	,375	-,139	,566
	Gap3	-,165 ^c	-1,656	,105	-,250	,628
	Gap4	-,110 ^c	-1,114	,272	-,171	,663
	Gap6	-,196 ^c	-1,772	,084	-,267	,501
	Gap8	-,151 ^c	-1,589	,120	-,241	,693
	Gap10	-,035 ^c	-,337	,738	-,053	,610
	Gap11	-,147 ^c	-1,651	,106	-,250	,780
	Gap12	-,090 ^c	-,993	,327	-,153	,781
	Gap13	-,009 ^c	-,101	,920	-,016	,764
	Gap14	-,117 ^c	-1,330	,191	-,203	,824
	Gap15	-,154 ^c	-1,623	,112	-,246	,686
	Gap16	-,059 ^c	-,567	,574	-,088	,599
	Gap17	-,256 ^c	-2,526	,015	-,367	,559
	Gap18	-,076 ^c	-,775	,443	-,120	,683
	Gap19	-,181 ^c	-2,096	,042	-,311	,799
	Gap20	-,241 ^c	-2,431	,020	-,355	,588
	Gap21	-,104 ^c	-,877	,386	-,136	,465

c. Predictors in the Model: (Constant), Gap7, Gap9, Gap5

h. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

Excluded Variables^h

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics	
					Tolerance	
4	Gap1	-,151 ^d	-1,811	,078	-,275	,782
	Gap2	-,131 ^d	-1,308	,198	-,202	,556
	Gap3	-,180 ^d	-1,949	,058	-,294	,625
	Gap4	-,108 ^d	-1,167	,250	-,181	,663
	Gap6	-,178 ^d	-1,701	,097	-,260	,498
	Gap8	-,116 ^d	-1,263	,214	-,196	,674
	Gap10	-,067 ^d	-,684	,498	-,108	,600
	Gap11	-,123 ^d	-1,443	,157	-,222	,769
	Gap12	-,065 ^d	-,747	,460	-,117	,769
	Gap13	-,004 ^d	-,046	,964	-,007	,764
	Gap14	-,080 ^d	-,946	,350	-,148	,796
	Gap15	-,133 ^d	-1,467	,150	-,226	,680
	Gap16	,022 ^d	,215	,831	,034	,537
	Gap18	-,039 ^d	-,416	,679	-,066	,665
	Gap19	-,159 ^d	-1,928	,061	-,292	,789
	Gap20	-,213 ^d	-2,241	,031	-,334	,578
	Gap21	-,090 ^d	-,810	,423	-,127	,464

d. Predictors in the Model: (Constant), Gap7, Gap9, Gap5, Gap17

h. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

Excluded Variables^h

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics	
					Tolerance	
5	Gap1	-,189 ^e	-2,418	,020	-,361	,757
	Gap2	-,124 ^e	-1,292	,204	-,203	,556
	Gap3	-,195 ^e	-2,237	,031	-,337	,622
	Gap4	-,123 ^e	-1,401	,169	-,219	,660
	Gap6	-,115 ^e	-1,068	,292	-,169	,445
	Gap8	-,091 ^e	-1,029	,310	-,163	,662
	Gap10	-,067 ^e	-,718	,477	-,114	,600
	Gap11	-,061 ^e	-,680	,500	-,108	,656
	Gap12	-,027 ^e	-,316	,753	-,051	,734
	Gap13	,036 ^e	,427	,672	,068	,730
	Gap14	-,093 ^e	-1,152	,256	-,181	,792
	Gap15	-,091 ^e	-1,014	,317	-,160	,641
	Gap16	,014 ^e	,140	,889	,022	,536
	Gap18	,065 ^e	,647	,521	,103	,527
	Gap19	-,096 ^e	-1,060	,296	-,167	,628
	Gap21	,029 ^e	,240	,811	,038	,359

e. Predictors in the Model: (Constant), Gap7, Gap9, Gap5, Gap17, Gap20

h. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

Excluded Variables^h

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics	
					Tolerance	
6	Gap1	-,204 ^f	-2,638	,012	-,385	,781
	Gap2	-,140 ^f	-1,466	,151	-,226	,566
	Gap3	-,208 ^f	-2,396	,021	-,354	,633
	Gap4	-,145 ^f	-1,703	,096	-,260	,700
	Gap6	-,136 ^f	-1,269	,212	-,197	,456
	Gap8	-,098 ^f	-1,099	,278	-,171	,665
	Gap9	-,137 ^f	-1,416	,165	-,218	,554
	Gap10	-,101 ^f	-1,131	,265	-,176	,670
	Gap11	-,072 ^f	-,793	,433	-,124	,661
	Gap12	-,050 ^f	-,588	,560	-,093	,766
	Gap13	,025 ^f	,296	,769	,047	,736
	Gap14	-,106 ^f	-1,320	,194	-,204	,806
	Gap15	-,076 ^f	-,838	,407	-,131	,649
	Gap16	,010 ^f	,104	,918	,016	,536
	Gap18	,037 ^f	,366	,716	,058	,546
	Gap19	-,075 ^f	-,818	,418	-,128	,643
	Gap21	-,036 ^f	-,319	,751	-,050	,423

f. Predictors in the Model: (Constant), Gap7, Gap5, Gap17, Gap20

h. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

Excluded Variables^h

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
7	Gap2	-,031 ^g	-,296	,769	-,047	,432
	Gap3	-,124 ^g	-1,247	,220	-,196	,462
	Gap4	-,117 ^g	-1,440	,158	-,225	,686
	Gap6	-,095 ^g	-,929	,359	-,147	,444
	Gap8	-,106 ^g	-1,274	,210	-,200	,664
	Gap9	-,098 ^g	-1,055	,298	-,167	,537
	Gap10	-,087 ^g	-1,038	,306	-,164	,667
	Gap11	-,036 ^g	-,414	,681	-,066	,642
	Gap12	-,005 ^g	-,058	,954	-,009	,729
	Gap13	,059 ^g	,724	,473	,115	,719
	Gap14	-,074 ^g	-,959	,344	-,152	,782
	Gap15	-,081 ^g	-,951	,348	-,150	,649
	Gap16	,006 ^g	,064	,949	,010	,536
	Gap18	,030 ^g	,318	,752	,051	,545
	Gap19	-,057 ^g	-,662	,512	-,105	,639
	Gap21	-,052 ^g	-,489	,627	-,078	,422

g. Predictors in the Model: (Constant), Gap7, Gap5, Gap17, Gap20, Gap1

h. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan



Regresi Staf SI

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Gap6	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter \leq ,050, Probability-of-F-to-remove \geq ,100).
2	Gap18	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter \leq ,050, Probability-of-F-to-remove \geq ,100).
3	Gap5	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter \leq ,050, Probability-of-F-to-remove \geq ,100).
4	Gap15	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter \leq ,050, Probability-of-F-to-remove \geq ,100).

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,822 ^a	,676	,666	,30538
2	,887 ^b	,787	,773	,25194
3	,912 ^c	,833	,816	,22682
4	,942 ^d	,887	,872	,18927

a. Predictors: (Constant), Gap6

b. Predictors: (Constant), Gap6, Gap18

c. Predictors: (Constant), Gap6, Gap18, Gap5

d. Predictors: (Constant), Gap6, Gap18, Gap5, Gap15

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6,234	1	6,234	66,852	,000 ^a
	Residual	2,984	32	,093		
	Total	9,218	33			
2	Regression	7,251	2	3,625	57,115	,000 ^b
	Residual	1,968	31	,063		
	Total	9,218	33			
3	Regression	7,675	3	2,558	49,726	,000 ^c
	Residual	1,543	30	,051		
	Total	9,218	33			
4	Regression	8,180	4	2,045	57,082	,000 ^d
	Residual	1,039	29	,036		
	Total	9,218	33			

a. Predictors: (Constant), Gap6

b. Predictors: (Constant), Gap6, Gap18

c. Predictors: (Constant), Gap6, Gap18, Gap5

d. Predictors: (Constant), Gap6, Gap18, Gap5, Gap15

e. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,337	,061		103,940	,000
	Gap6	-,620	,076	-,822	-8,176	,000
2	(Constant)	6,401	,053		121,196	,000
	Gap6	-,458	,074	-,608	-6,163	,000
	Gap18	-,318	,079	-,395	-4,002	,000
3	(Constant)	6,424	,048		133,297	,000
	Gap6	-,350	,077	-,465	-4,558	,000
	Gap18	-,312	,072	-,388	-4,365	,000
	Gap5	-,139	,048	-,260	-2,872	,007
4	(Constant)	6,469	,042		154,177	,000
	Gap6	-,233	,071	-,309	-3,261	,003
	Gap18	-,268	,061	-,333	-4,409	,000
	Gap5	-,153	,040	-,287	-3,773	,001
	Gap15	-,197	,053	-,294	-3,753	,001

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

Excluded Variables^a

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics	
					Tolerance	
1	Gap1	-.315 ^a	-1,732	,093	-.297	,287
	Gap2	-.233 ^a	-1,867	,071	-.318	,603
	Gap3	-.254 ^a	-1,807	,080	-.309	,479
	Gap4	-.096 ^a	-.777	,443	-.138	,672
	Gap5	-.271 ^a	-2,378	,024	-.393	,680
	Gap7	-.275 ^a	-2,229	,033	-.372	,591
	Gap8	-.191 ^a	-1,503	,143	-.261	,603
	Gap9	-.407 ^a	-3,042	,005	-.479	,450
	Gap10	-.152 ^a	-1,195	,241	-.210	,615
	Gap11	-.259 ^a	-1,886	,069	-.321	,496
	Gap12	-.161 ^a	-1,371	,180	-.239	,712
	Gap13	-.275 ^a	-2,347	,025	-.388	,646
	Gap14	-.363 ^a	-3,242	,003	-.503	,623
	Gap15	-.335 ^a	-3,035	,005	-.479	,663
	Gap16	-.291 ^a	-2,636	,013	-.428	,698
	Gap17	-.197 ^a	-1,669	,105	-.287	,685
	Gap18	-.395 ^a	-4,002	,000	-.584	,707
	Gap19	-.123 ^a	-1,119	,272	-.197	,832
	Gap20	-.438 ^a	-3,892	,000	-.573	,553
	Gap21	-.389 ^a	-3,525	,001	-.535	,613

a. Predictors in the Model: (Constant), Gap6

e. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

Excluded Variables^a

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics	
					Tolerance	
2	Gap1	-.116 ^b	-.697	,491	-.126	,253
	Gap2	-.190 ^b	-1,835	,076	-.318	,596
	Gap3	-.181 ^b	-1,523	,138	-.268	,466
	Gap4	-.089 ^b	-.879	,386	-.158	,672
	Gap5	-.260 ^b	-2,872	,007	-.464	,679
	Gap7	-.164 ^b	-1,483	,148	-.261	,542
	Gap8	-.148 ^b	-1,394	,173	-.247	,596
	Gap9	-.318 ^b	-2,771	,009	-.451	,431
	Gap10	-.159 ^b	-1,530	,136	-.269	,615
	Gap11	-.214 ^b	-1,881	,070	-.325	,491
	Gap12	-.110 ^b	-1,110	,276	-.199	,699
	Gap13	-.106 ^b	-.910	,370	-.164	,507
	Gap14	-.182 ^b	-1,453	,157	-.256	,421
	Gap15	-.267 ^b	-2,848	,008	-.461	,639
	Gap16	-.183 ^b	-1,811	,080	-.314	,627
	Gap17	,143 ^b	1,041	,306	,187	,366
	Gap19	,038 ^b	,374	,711	,068	,683
	Gap20	-.274 ^b	-2,142	,040	-.364	,378
	Gap21	-.285 ^b	-2,836	,008	-.460	,555

b. Predictors in the Model: (Constant), Gap6, Gap18

e. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

Excluded Variables^a

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics	
					Tolerance	
3	Gap1	-.095 ^c	-.633	,532	-.117	,253
	Gap2	-.238 ^c	-2,671	,012	-.444	,582
	Gap3	-.237 ^c	-2,284	,030	-.390	,455
	Gap4	-.049 ^c	-.523	,605	-.097	,655
	Gap7	,003 ^c	,022	,982	,004	,366
	Gap8	-.099 ^c	-1,001	,325	-.183	,575
	Gap9	-.346 ^c	-3,571	,001	-.553	,428
	Gap10	-.101 ^c	-1,028	,313	-.187	,582
	Gap11	-.168 ^c	-1,593	,122	-.284	,477
	Gap12	-.073 ^c	-.798	,432	-.147	,683
	Gap13	-.135 ^c	-1,297	,205	-.234	,503
	Gap14	-.229 ^c	-2,083	,046	-.361	,414
	Gap15	-.294 ^c	-3,753	,001	-.572	,633
	Gap16	-.148 ^c	-1,586	,123	-.283	,614
	Gap17	,161 ^c	1,314	,199	,237	,365
	Gap19	,042 ^c	,461	,648	,085	,682
	Gap20	-.243 ^c	-2,100	,045	-.363	,375
	Gap21	-.239 ^c	-2,541	,017	-.427	,534

c. Predictors in the Model: (Constant), Gap6, Gap18, Gap5

e. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

Excluded Variables^a

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics	
					Tolerance	
4	Gap1	,103 ^d	,760	,453	,142	,214
	Gap2	-.088 ^d	-.868	,393	-.162	,380
	Gap3	-.133 ^d	-1,376	,180	-.252	,401
	Gap4	,130 ^d	1,490	,147	,271	,488
	Gap7	,007 ^d	,070	,944	,013	,366
	Gap8	,093 ^d	,953	,349	,177	,410
	Gap9	-.164 ^d	-1,021	,316	-.189	,150
	Gap10	,011 ^d	,125	,901	,024	,507
	Gap11	,025 ^d	,226	,823	,043	,334
	Gap12	,094 ^d	1,080	,289	,200	,509
	Gap13	,087 ^d	,799	,431	,149	,332
	Gap14	-.001 ^d	-.007	,995	-.001	,250
	Gap16	-.005 ^d	-.050	,960	-.010	,471
	Gap17	,176 ^d	1,765	,088	,316	,365
	Gap19	,133 ^d	1,748	,091	,314	,628
	Gap20	-.150 ^d	-1,443	,160	-.263	,347
	Gap21	-.150 ^d	-1,718	,097	-.309	,477

d. Predictors in the Model: (Constant), Gap6, Gap18, Gap5, Gap15

e. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

Regresi Gabungan (Staf non-SI dan Staf SI)

Variables Entered/Removed^d

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Gap20		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter \leq ,050, Probability-of-F-to-remove \geq ,100).
2	Gap1		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter \leq ,050, Probability-of-F-to-remove \geq ,100).
3	Gap7		Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter \leq ,050, Probability-of-F-to-remove \geq ,100).

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,606 ^a	,367	,359	,58491
2	,700 ^b	,490	,477	,52838
3	,723 ^c	,523	,504	,51452

a. Predictors: (Constant), Gap20

b. Predictors: (Constant), Gap20, Gap1

c. Predictors: (Constant), Gap20, Gap1, Gap7

ANOVA^d

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15,452	1	15,452	45,166	,000 ^a
	Residual	26,686	78	,342		
	Total	42,138	79			
2	Regression	20,641	2	10,320	36,967	,000 ^b
	Residual	21,497	77	,279		
	Total	42,138	79			
3	Regression	22,018	3	7,339	27,724	,000 ^c
	Residual	20,120	76	,265		
	Total	42,138	79			

a. Predictors: (Constant), Gap20

b. Predictors: (Constant), Gap20, Gap1

c. Predictors: (Constant), Gap20, Gap1, Gap7

d. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,814	,069		83,759	,000
	Gap20	-,522	,078	-,606	-6,721	,000
2	(Constant)	5,919	,067		88,013	,000
	Gap20	-,403	,075	-,468	-5,351	,000
	Gap1	-,374	,087	-,377	-4,311	,000
3	(Constant)	5,933	,066		90,195	,000
	Gap20	-,334	,079	-,388	-4,209	,000
	Gap1	-,304	,090	-,307	-3,387	,001
	Gap7	-,195	,086	-,219	-2,281	,025

a. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

Excluded Variables^d

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
1	Gap1	-,377 ^a	-4,311	,000	-,441	,867
	Gap2	-,262 ^a	-2,685	,009	-,293	,788
	Gap3	-,350 ^a	-3,809	,000	-,398	,820
	Gap4	-,267 ^a	-2,872	,005	-,311	,860
	Gap5	-,298 ^a	-3,061	,003	-,329	,773
	Gap6	-,324 ^a	-2,884	,005	-,312	,588
	Gap7	-,330 ^a	-3,425	,001	-,364	,768
	Gap8	-,283 ^a	-2,915	,005	-,315	,786
	Gap9	-,306 ^a	-2,787	,007	-,303	,620
	Gap10	-,177 ^a	-1,768	,081	-,198	,790
	Gap11	-,153 ^a	-1,365	,176	-,154	,635
	Gap12	-,163 ^a	-1,646	,104	-,184	,813
	Gap13	-,072 ^a	-,678	,500	-,077	,726
	Gap14	-,201 ^a	-2,066	,042	-,229	,825
	Gap15	-,181 ^a	-1,761	,082	-,197	,752
	Gap16	-,190 ^a	-1,877	,064	-,209	,770
	Gap17	-,253 ^a	-2,338	,022	-,257	,656
	Gap18	-,078 ^a	-,641	,523	-,073	,552
	Gap19	-,074 ^a	-,657	,513	-,075	,646
	Gap21	-,228 ^a	-1,812	,074	-,202	,497

a. Predictors in the Model: (Constant), Gap20

d. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

Excluded Variables^d

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics	
					Tolerance	
2	Gap2	-.062 ^b	-.562	.576	-.064	.546
	Gap3	-.182 ^b	-1,630	.107	-.184	.519
	Gap4	-.144 ^b	-1,526	.131	-.172	.735
	Gap5	-.197 ^b	-2,068	.042	-.231	.704
	Gap6	-.164 ^b	-1,413	.162	-.160	.488
	Gap7	-.219 ^b	-2,281	.025	-.253	.679
	Gap8	-.185 ^b	-1,965	.053	-.220	.721
	Gap9	-.154 ^b	-1,378	.172	-.156	.523
	Gap10	-.071 ^b	-.744	.459	-.085	.727
	Gap11	-.027 ^b	-.250	.804	-.029	.581
	Gap12	-.036 ^b	-.375	.708	-.043	.721
	Gap13	.074 ^b	.733	.466	.084	.645
	Gap14	-.066 ^b	-.681	.498	-.078	.710
	Gap15	-.098 ^b	-1,016	.313	-.116	.716
	Gap16	-.102 ^b	-1,070	.288	-.122	.728
	Gap17	-.138 ^b	-1,319	.191	-.150	.600
	Gap18	-.051 ^b	-.461	.646	-.053	.550
	Gap19	-.005 ^b	-.046	.964	-.005	.629
	Gap21	-.138 ^b	-1,179	.242	-.134	.479

b. Predictors in the Model: (Constant), Gap20, Gap1

d. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan

Excluded Variables^d

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics	
					Tolerance	
3	Gap2	.004 ^c	.039	.969	.005	.506
	Gap3	-.143 ^c	-1,284	.203	-.147	.504
	Gap4	-.085 ^c	-.868	.388	-.100	.660
	Gap5	-.132 ^c	-1,284	.203	-.147	.593
	Gap6	-.096 ^c	-.809	.421	-.093	.447
	Gap8	-.123 ^c	-1,235	.221	-.141	.624
	Gap9	-.138 ^c	-1,258	.212	-.144	.521
	Gap10	-.021 ^c	-.214	.831	-.025	.683
	Gap11	-.004 ^c	-.035	.972	-.004	.575
	Gap12	-.021 ^c	-.218	.828	-.025	.718
	Gap13	.098 ^c	.986	.327	.113	.638
	Gap14	-.022 ^c	-.230	.819	-.026	.679
	Gap15	-.047 ^c	-.488	.627	-.056	.672
	Gap16	-.034 ^c	-.341	.734	-.039	.644
	Gap17	-.076 ^c	-.710	.480	-.082	.549
	Gap18	-.015 ^c	-.134	.894	-.015	.538
	Gap19	.009 ^c	.091	.927	.011	.627
	Gap21	-.083 ^c	-.705	.483	-.081	.454

c. Predictors in the Model: (Constant), Gap20, Gap1, Gap7

d. Dependent Variable: Tingkat Kepuasan