



**TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM TiCARES
(TELKOM INTEGRATED COSTUMER CARE SISTEM)
STUDI KASUS PADA SISTEM APLIKASI TiCARES
PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk.**

SKRIPSI

ANDRIE ANMARIS

1110512049

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
2015**



**TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM TiCARES
(TELKOM INTEGRATED COSTUMER CARE SISTEM)
STUDI KASUS PADA SISTEM APLIKASI TiCARES
PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk.**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer**

ANDRIE ANMARIS

1110512049

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
2015**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Andrie Annmaris

NRP : 1110512049

Tanggal : 30 Juli 2015

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 30 Juli 2015

Yang Menyatakan



Andrie Annmaris

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andrie Anmaris
NPM : 1110512049
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : Sistem Informasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem TiCARES (Telkom Integrated Customer Care System) Studi Kasus Pada Sistem Ticares PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.


Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 30 Juli 2015

Yang menyatakan,


Andrie Anmaris

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Andrie Anmaris

NRP : 1110512049

Program Studi : Sistem Informasi

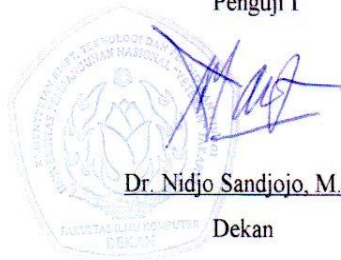
Judul Skripsi : “Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem TiCARES (Telkom Integrated Costumer Care Sistem) Studi Kasus Pada Sistem TiCARES PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.”

Telah berhasil di pertahankan di hadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.



Henki Bayu Seta, S.Kom., MTI

Penguji I



Dr. Nidjo Sandjojo, M.Sc.

Dekan



Jayanta, S.Kom., M.Si

Ketua Penguji



Opan Supandi, S.Kom., M.Si

Penguji II (Pembimbing)



Ati Zaidiah, S.Kom., MTI

Ka.Proc

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 30 Juli 2015

TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM TiCARES (TELKOM INTEGRATED COSTUMER CARE SISTEM) STUDI KASUS PADA SISTEM TiCARES PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk.

Andrie Anmaris

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengemukakan tingkat kepuasan dengan menggunakan metode kuantitatif. Dilatarbelakangi untuk meningkatkan kepuasan dari pengguna sistem TiCARES serta meningkatkan mutu dari penggunaan sistem TiCARES pada segmen *Military and Police Services* bagian Enterprise Sales. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna sistem TiCARES. Berdasarkan analisa yang didapat dari item kuisioner yang berjumlah 40 pertanyaan, sistem TiCARES termasuk dalam kategori cukup puas karena memiliki rata-rata 3,6. Dari hasil analisa rata-rata keseluruhan butir pertanyaan yang berdasarkan dimensi yang menjadi instrument penelitian tingkat kepuasan diklasifikasi dari jenis kelamin yang terdapat pada bagian Enterprise Sales yaitu, laki laki dengan rata-rata 3,7 dan perempuan dengan rata-rata 3,4. Persentase terhadap keseluruhan butir pertanyaan yang di jawab oleh responden yang memiliki frekuensi terbanyak terdapat pada kategori puas dengan persentase 33,4% dan frekuensi terendah terdapat pada kategori tidak puas dengan persentase 4,8%. Jika dilihat berdasarkan jenis kelamin yang menunjukkan frekuensi > 3 yaitu jenis kelamin laki-laki dengan jumlah presentase 84,5% dan jenis kelamin perempuan dengan jumlah presentase 79,8%. Maka dari itu didapat kesimpulan bahwa pegawai tersebut merasa puas dalam penggunaan sistem TiCARES tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan metode *Theory Acceptance Model* dan *End User Computing Satifaction*

Kata Kunci : Tingkat kepuasan, TiCARES, metode kuantitatif, *Theory Acceptance Model (TAM)*, *End User Computing Satifaction (ECUS)*

**THE STATISFACTION OF USERS TiCARES (TELKOM
INTEGRATED COSTUMER CARE SYSTEM) TiCARES CASE
STUDY IN PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk.**

Andrie Anmaris

Abstract

This study was conducted the level of satisfaction with both quantitative methods. Based on the system to increase satisfaction of users and increase TiCARES quality of the use of the system in a segment of military and police services part of enterprise sales. This research aims to understand the satisfaction of users TiCARES system. After analysis obtained from the 40 questions were kuisisioner items, including in the category system TiCARES quite satisfied because having an average 3.6. The analysis result of whole grains the average question after being instrument research dimension of the gender are classified level of satisfaction that there are on the part of enterprise sales is, boy with an average 3.7 and women with an average streets. The percentage against a whole grains that in questions of responsibility by respondents who has the frequency in most categories there are satisfied with the percentage of 33,4 % and the frequency of the lowest in category not satisfied with the percentage of 4.8 %. If seen based gender which showed frequency < 3 namely the male with the amount the percentage 84,5 % and gender the number of women with a percentage 79.8 %. Then it was obtained from the conclusion that the employee felt satisfied in the use of the system ticares. Methods used in this research namely with acceptance method theory a model and end user computing satisfaction

Keywords : *The Level Of Satisfaction, TiCARES, A Quantitative, Theory Acceptance Model, End User Computing Satifaction.*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah kepada Allah S.W.T sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan skripsi Segmen Military & Police Services PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

Sholawat dan salam semoga selalu tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad S.A.W sehingga penulis dapat berjumpa dengan dunia yang penuh ilmu dengan perantaraan agama islam.

Walaupun sudah berusaha semaksimal mungkin, tetapi penulis menyadari tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak Laporan Skripsi ini mustahil dapat terselesaikan. Untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT karna berkat ridho—Nya saya dapat menyelesaikan laporan ini
2. Orang Tua tercinta dan Saudara yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan baik berupa moril dan materi selama penulisan proposal ini hingga selesai.
3. Bpk. Dudi Dahniar Dahlan selaku Pembimbing lapangan.
4. Bapak DR.Nidjo Sandjojo MSC selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer
5. Bpk. Opan Supandi selaku pembimbing utama.
6. Ibu Ati Zaidiah S.Kom., MTi selaku Kepala program studi Sistem Informasi
7. Reta Wahnate yang selalu mendoakan dan memberikan semangat dan membantu dalam penulisan ini
8. Teman-teman di Fakultas Ilmu Komputer UPNVJ yang selalu mendoakan Saya
9. Teman-teman Sistem Informasi local B yang selalu memberi semangat dan tetap kompak sampai hari ini

Penulis meyakini bahwa penulisan Laporan Skripsi ini terdapat banyak kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna kesempurnaan Laporan Skripsi ini. Akhirnya besar harapan penulis, semoga Laporan Skripsi ini dengan Ridho Allah S.W.T akan membawa manfaat, baik bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca.

Jakarta, 30 Juli 2015

Andrie Anmaris

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Perumusan Masalah	2
I.3 Ruang Lingkup	3
I.4 Tujuan Penelitian	3
I.5 Manfaat Penelitian	3
I.6 Sistematika Penulisan	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
II.1 Sistem Informasi.....	5
II.2 Pengertian Sistem	6
II.3 Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi.....	7
II.4 Kesuksesan Sistem Informasi.....	7
II.5 Pengertian Kepuasan	8
II.6 Sistem TiCARES.....	10
II.7 Teori Model Pendekatan Teoritis	11
II.8 Technology Acceptance Model.....	11

II.9 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	15
II.10 End User Computing Satisfaction	16
II.11 Metode Kuantitatif.....	17
II.12 Azas Penelitian	19
II.13 Tinjau Teknis Analisis.....	21
II.14 Sejarah Perusahaan.....	22
II.15 Struktur Organisasi.....	24
II.16 Tinjauan Studi	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	29
III.1 Metode Penelitian.....	29
III.2 Tahapan penelitian	29
III.3 Kerangka Pikir	32
BAB IV ANALISA HASIL KUISIONER	40
IV.1 Pengumpulan Data	40
IV.2 Uji Instrument Penelitian	41
IV.3 Pengolahan Data Primer	45
IV.4 Hasil Analisa Data Kuisioner.....	74
IV.5 Strategi	79
BAB V PENUTUP.....	82
V.1 Kesimpulan	82
V.2 Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Scoring Untuk Jawaban Kuisisioner.....	20
Tabel 2 Tinjauan Studi	27
Table 3 Klasifikasi Oprasional Variabel	33
Tabel 4 Jadwal Penelitian.....	39
Tabel 5 Jumlah Kuisisioner Yang Memenuhi Sayarat.....	40
Tabel 6 Jumlah Responden Populasi Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 7 R Hitung Uji Validitas Dimensi Kemudahan (K).....	42
Tabel 8 R Hitung Uji Validitas Dimensi Kemudahan (KE)	43
Tabel 9 R Hitung Uji Validitas Dimensi Ketersediaan Informasi (KI)	44
Tabel 10 Uji Realibilitas	45
Tabel 11 Distribusi Tanggapan Responden Kemudahan	46
Tabel 12 Distribusi Tanggapan Responden Jenis Kelamin Laki-Laki Kemudahan .	47
Tabel 13 Distribusi Tanggapan Responden Jenis Kelamin Perempuan Kemudahan	48
Tabel 14 Butir Pertanyaan Indikator Fleksibel	49
Tabel 15 Butir Pertanyaan Indikator Fleksibel Bedasrkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 16 Butir Pertanyaan Indikator <i>Accessibility</i>	51
Tabel 17 Butir Pertanyaan Indikator <i>Accessibility</i> Bedasrkan Jenis Kelamin	52
Tabel 18 Butir Pertanyaan Indikator Performa	52
Tabel 19 Butir Pertanyaan Indikator Performa Bedasrkan Jenis Kelamin	53
Tabel 20 Distribusi Tanggapan Responden Kemanfaatan	54
Tabel 21 Distribusi Tanggapan Responden Jenis Kelamin Laki-Laki Dimensi Ketersediaan Informasi.....	55
Tabel 22 Distribusi Tanggapan Responden Jenis Kelamin Perempuan Dimensi Ketersediaan Informasi.....	56
Tabel 23 Butir Pertanyaan Indikator Realibel.....	57
Tabel 24 Butir Pertanyaan Indikator Realibel Bedasrkan Jenis Kelamin	58
Tabel 25 Butir Pertanyaan Indikator <i>Relevant</i>	59
Tabel 26 Butir Pertanyaan Indikator <i>Relevant</i> Bedasrkan Jenis Kelamin	59
Tabel 27 Butir Pertanyaan Indikator <i>Timely</i>	60
Tabel 28 Butir Pertanyaan Indikator <i>Timely</i> Bedasrkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 29 Butir Pertanyaan Indikator <i>Complete</i>	62
Tabel 30 Butir Pertanyaan Indikator <i>Complete</i> Bedasrkan Jenis Kelamin.....	63
Tabel 31 Butir Pertanyaan Indikator Keamanan	63
Tabel 32 Butir Pertanyaan Indikator Keamanan Bedasrkan Jenis Kelamin	64
Tabel 33 Distribusi Tanggapan Responden Ketersediaan Informasi.....	65
Tabel 34 Distribusi Tanggapan Responden Jenis Kelamin Laki-Laki Kemanfaatan	66
Tabel 35 Distribusi Tanggapan Responden Jenis Kelamin Perempuan Kemanfaatan	67
Tabel 36 Butir Pertanyaan Indikator <i>Content</i>	68

Tabel 37 Butir Pertanyaan Indikator Content Bedasarkan Jenis Kelamin.....	69
Tabel 38 Butir Pertanyaan Indikator <i>Accuracy</i>	70
Tabel 39 Butir Pertanyaan Indikator <i>Accuracy</i> Bedasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel 40 Butir Pertanyaan Indikator Format	71
Tabel 41 Butir Pertanyaan Indikator Format Bedasarkan Jenis Kelamin.....	72
Tabel 42 Butir Pertanyaan Indikator <i>Timeliness</i>	73
Tabel 43 Butir Pertanyaan Indikator Content Bedasarkan Jenis Kelamin.....	74
Tabel 44 Distribusi Tanggapan Responden Seluruh Butir Pertanyaan.....	75
Tabel 45 Distribusi Tanggapan Responden Seluruh Butir Pertanyaan Bedasarkan Jenis Kelamin Laki-Laki	76
Tabel 46 Distribusi Tanggapan Responden Seluruh Butir Pertanyaan Bedasarkan Jenis Kelamin Perempuan.....	77
Tabel 47 Butir pertanyaan bedasarkan keseluruhan dimensi instrument penelitian...	78
Tabel 48 Strategi Penelitian	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 <i>Technology Acceptance Model-Tam</i>	12
Gambar 2 Struktur Organisasi Perusahaan	24
Gambar 3 Struktur Organisasi Divisi Enterprise Service	25
Gambar 4 Struktur Organisasi Segmen Military & Police Service	26
Gambar 5 Tahapan Penelitian	31
Gambar 6 Kerangka Pikir Variabel Penelitian Tingkat Kepuasan.....	32
Gambar 7 Jumlah Responden Populasi Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Gambar 8 Persentase Berdasarkan Skala Likert Dimensi Kemudahan.....	46
Gambar 9 Rata-Rata Setiap Indikator Dimensi Kemudahan	49
Gambar 10 Rata-Rata Butir Pertanyaan Indikator Fleksibel	50
Gambar 11 Rata-Rata Butir Pertanyaan Indikator Accessibility	51
Gambar 12 Rata-Rata Butir Pertanyaan Indikator Performa	53
Gambar 13 Persentase Berdasarkan Skala Likert Dimensi Kemanfaatan.....	54
Gambar 14 Rata-Rata Setiap Indikator Dimensi Kemanfaatan	57
Gambar 16 Rata-Rata Butir Pertanyaan Indikator <i>Relevant</i>	59
Gambar 17 Rata-Rata Butir Pertanyaan Indikator <i>Timely</i>	61
Gambar 18 Rata-Rata Butir Pertanyaan Indikator <i>Complete</i>	62
Gambar 19 Rata-Rata Butir Pertanyaan Indikator Kemanan.....	64
Gambar 20 Persentase Berdasarkan Skala Likert Dimensi Ketersediaan Informasi..	65
Gambar 21 Rata-Rata Setiap Indikator	68
Gambar 22 Rata-Rata Butir Pertanyaan Indikator <i>Content</i>	69
Gambar 23 Rata-Rata Butir Pertanyaan Indikator <i>Accuracy</i>	70
Gambar 24 Rata-Rata Butir Pertanyaan Indikator Format.....	72
Gambar 25 Rata-Rata Butir Pertanyaan Indikator <i>Timeliness</i>	73
Gambar 26 Rata-Rata Dimensi Pertanyaan.....	75

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keterangan Riset
- Lampiran 2 Lembar Kuisisioner Sesudah Diuji
- Lampiran 3 Lembar Kuisisioner Sebelum Di Uji
- Lampiran 4 Seluruh Data Hasil Kuisisioner Variabel Kepuasan Dimensi Kemudahan
- Lampiran 5 Seluruh Data Hasil Kuisisioner Variabel Kepuasan Dimensi Kemanfaatan
- Lampiran 6 Seluruh Data Hasil Kuisisioner Variabel Kepuasan Dimensi Ketersediaan Informasi
- Lampiran 7 Seluruh Data Hasil Kuisisioner Variabel Kepuasan Dimensi Kemudahan Berdasarkan Jenis Kelamin Laki-Laki
- Lampiran 8 Seluruh Data Hasil Kuisisioner Variabel Kepuasan Dimensi Kemudahan Berdasarkan Jenis Kelamin Laki-Laki
- Lampiran 9 Seluruh Data Hasil Kuisisioner Variabel Kepuasan Dimensi Kemanfaatan Berdasarkan Jenis Kelamin Laki-Laki
- Lampiran 10 Seluruh Data Hasil Kuisisioner Variabel Kepuasan Dimensi Kemanfaatan Berdasarkan Jenis Kelamin Perempuan
- Lampiran 11 Seluruh Data Hasil Kuisisioner Variabel Kepuasan Dimensi Ketersediaan Informasi Berdasarkan Jenis Kelamin Laki-Laki
- Lampiran 12 Seluruh Data Hasil Kuisisioner Variabel Kepuasan Dimensi Ketersediaan Informasi Berdasarkan Jenis Kelamin Perempuan
- Lampiran 13 Jumlah Seluruh Butir Pertanyaan hasil Data Kuisisioner Variabel Kepuasan
- Lampiran 14 Jumlah Seluruh Butir Pertanyaan hasil Data Kuisisioner Variabel Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin Laki-Laki
- Lampiran 15 Jumlah Seluruh Butir Pertanyaan hasil Data Kuisisioner Variabel Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin Perempuan
- Lampiran 16 Hasil Perhitungan Menggunakan Spss Pada Dimensi Kemudahan
- Lampiran 17 Hasil Perhitungan Menggunakan Spss Pada Dimensi Kemanfaatan
- Lampiran 18 Hasil Perhitungan Validasi Menggunakan Spss Pada Dimensi Ketersediaan Informasi
- Lampiran 19 Hasil Perhitungan Realibilitas Menggunakan Spss Pada Dimensi Kemudahan
- Lampiran 20 Distribusi Nilai R Tabel Signifikansi 5% Dan 1%
- Lampiran 21 Modul Aplikasi