

# **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.*