

**PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI PELAYANAN PELANGGAN TERPUSAT (AP2T)
PT PLN (PERSERO) WILAYAH KALIMANTAN TENGAH
DAN KALIMANTAN SELATAN AREA BARABAI**

**Ferra Maryana
Rakhmi Ridhawati
Tuti Arum Sayekti
eya.stienas123.fm@gmail.com**

Abstract,

This study aimed to give empirical evidences about the effect of system and information quality to user satification of AP2DT PT PLN Persero, Tbk in Barabai Area. The independent variable was system quality and information quality. The dependent variable was user satification.

The population in this study was 150 employees of PT PLN Persero, Tbk in Barabai Area. The data collected from the output of questionnaires which gived to the respondents. The samples technique used purposive sampling with 38 employees as respondent.

The study gived empirical evidences that system quality and information quality had effect to user satification.

Keywords: System Quality, Information Quality, User Satisfaction, AP2DT

Abstrak,

Penelitian ini bertujuan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem AP2DT PT PLN Persero Area Barabai. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas sistem dan kualitas informasi. Sementara variabel dependennya adalah kepuasan pengguna.

Populasi dalam penelitian ini adalah 150 karyawan PT PLN Persero Area Barabai. Data diperoleh dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden. Sampel yang digunakan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel berdasar kriteria tertentu dengan jumlah sampel 38 responden.

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna, AP2DT

Tahun 2011 PT PLN (Persero) pusat memperkenalkan aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T), yaitu sistem pelayanan terpadu yang memberikan kemudahan kepada para pelanggan/calon pelanggan untuk melakukan permohonan pasang baru maupun perubahan daya dari rumah atau dari tempat lain yang bisa berinteraksi lewat internet maupun lewat telepon, sehingga pelanggan/calon pelanggan tidak perlu lagi datang ke kantor PLN. AP2T merupakan aplikasi terpusat berbasis web yang mengimplementasikan seluruh proses bisnis Tata Usaha Pelanggan (TUL) PLN, Surat Edaran Direksi Terkini, dan melayani kebutuhan integrasi terpadu sistem utama pelayanan pelanggan yang terpusat seperti: Pembayaran Online (P2APST), ERP PLN, Listrik Prabayar, Pembayaran Non Tagihan Listrik, dan Layanan informasi untuk *Contact Center*.

Fenomena AP2T sebelum diimplementasikan, dimasing-masing unit PLN mempunyai model dan jenis aplikasi pelayanan dengan versi

yang berbeda-beda serta database (penyimpanan data) yang bersifat lokal dan belum terintegrasi antar unit, sehingga apabila pelanggan atau konsumen menginginkan suatu pelayanan maka mereka harus datang ke kantor PLN terdekat dimana mereka berdomisili untuk mengajukan permohonan pasang baru maupun perubahan daya. AP2T menghadirkan sistem pelayanan pelanggan yang terpusat (*centralized*), terpadu (*integrated*), dan dapat dikembangkan (*Scalable*) dalam rangka membuat citra PLN yang lebih baik lagi dimata pemangku kepentingan (*stakeholders*) dan mempermudah pelanggan/calon pelanggan yang akan mengajukan permohonan baik itu pasang baru maupun perubahan daya/data dan akan tersimpan di server PT PLN (Persero) yang dihimpun dari seluruh Indonesia dan dikelola secara baik sesuai dengan data fisik/teknik yang ada dilapangan.

Permasalahan yang terjadi di PT PLN (persero) Area Barabai antara lain adanya permasalahan jaringan yang sering menyebabkan

server mati sehingga respon sistem dalam menghasilkan informasi pun agak terganggu contohnya dalam proses pencarian data pelanggan sering mengalami kendala, seperti data dilapangan tidak sesuai dengan data di AP2T sehingga menambah beban pekerjaan pegawai.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Wulandari (2007) kualitas sistem memerlukan indikator untuk dapat mengukur seberapa baik kualitas dari suatu sistem. Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan, kecepatan akses, keandalan sistem, fleksibilitas dan keamanan sistem. Kemudahan yang dimaksud yaitu kemudahan dalam mengoperasikan sistem. Kecepatan akses suatu sistem menandakan bahwa, jika akses sistem informasi memiliki kecepatan yang optimal maka sistem informasi tersebut dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik. Keandalan sistem berkaitan dengan layak atau tidaknya sistem untuk digunakan dalam konteks ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan

sehingga tidak mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.

Rahmawati (2015), meneliti Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Serta Kinerja Pengguna Sistem Informasi menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap kinerja pengguna sistem informasi. Pengguna tentu berharap bahwa dengan menggunakan sistem tersebut mereka akan memperoleh informasi yang mereka butuhkan secara tepat dan informasi yang disajikan dalam bentuk laporan dapat digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan, maka dituntut untuk dapat menyajikan informasi yang lengkap, relevan, akurat, tepat waktu dan format.

Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh secara parsial

- terhadap kepuasan pengguna aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T) pada PT PLN (persero) Area Barabai?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T) pada PT PLN (persero) Area Barabai?
 3. Apakah kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T) pada PT PLN (persero) Area Barabai?

Kualitas sistem

Menurut Delone dan McLean dalam Ridiyanto (2014) “Kualitas sistem merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi diinginkan informasi karakteristik produk”.

Masih menurut Delone dan McLean dalam Ridiyanto (2014) indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem yaitu:

- a. Kemudahan Penggunaan (*ease to use*)

Suatu sistem dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut.

- b. Kecepatan Akses (*respon time*)

Kecepatan akses suatu sistem informasi merupakan salah satu kualitas dari sistem informasi. Jika sistem informasi memiliki kecepatan akses yang optimal maka layak untuk dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik.

- c. Keandalan Sistem (*Reliability*)

Sistem informasi yang berkualitas adalah sistem informasi yang dapat diandalkan. Jika sistem tersebut dapat diandalkan maka sistem informasi itu layak digunakan. Keandalan sistem informasi dalam konteks ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan.

- d. Fleksibilitas (*Flexibility*)

Fleksibilitas suatu sistem informasi menunjukkan bahwa sistem informasi yang diterapkan

tersebut memiliki kualitas yang baik. Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna.

e. Keamanan (*security*)

Keamanan sistem dapat dilihat melalui program yang tidak dapat diubah-ubah oleh pengguna yang bertanggung jawab dan juga program tidak dapat terhapus jika terdapat kesalahan dari pengguna.

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa “kualitas informasi mengukur kualitas output dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi, terutama dalam bentuk laporan-laporan (*report*)”.

Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Sikap pengguna tersebut merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa puas pengguna terhadap sistem informasi yang diterapkan. Apabila pengguna merasa bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan

adalah baik, maka pengguna akan puas menggunakan sistem tersebut.

Menurut McGill et al dalam Wirahutama (2011) indikator-indikator kepuasan pengguna adalah sebagai berikut:

a. Efisiensi

Kepuasan pengguna dapat tercapai bila sistem informasi dapat membantu pekerjaan pengguna secara efisien. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana sistem informasi dapat memberikan solusi terhadap pekerjaan mereka dan tugas pengguna secara efisien. Suatu sistem informasi dapat dikatakan efisien jika suatu tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai dengan melakukan hal yang tepat.

b. Keefektifan

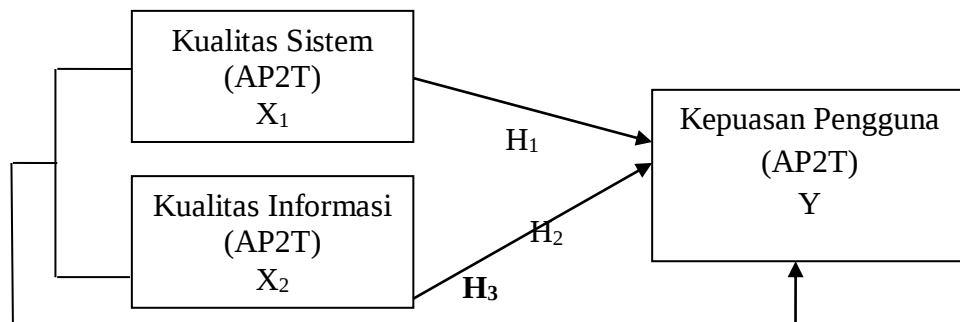
Keefektifan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Keefektifan sistem informasi dapat dilihat dari kebutuhan atau tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai sesuai harapan atau target yang telah ditentukan.

c. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Rasa puas yang dirasakan pengguna mengindikasikan bahwa sistem informasi telah berhasil memenuhi kebutuhan pengguna.

d. Kebanggaan menggunakan sistem

Kepuasan pengguna dalam sistem informasi dapat ditunjukkan dengan perilaku pengguna yang merasa bangga menggunakan sistem tersebut. Semakin besar rasa bangga pengguna dalam menggunakan sistem informasi mengindikasikan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang semakin tinggi.



Gambar 1. Model Penelitian
Sumber: Diolah oleh penulis

METODE

Lokasi penelitian dilakukan pada PT PLN (persero) Area Barabai yang beralamat di jalan Abdul Muis Redhani No. 62 Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah Kalimantan Selatan. Jenis data yang digunakan adalah data primer.

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna, yaitu respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai aplikasi pelayanan

pelanggan terpusat (AP2T). Sikap pengguna tersebut merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa puas pengguna terhadap aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T) yang telah diterapkan dan digunakan. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah kualitas sistem dan kualitas informasi. Kualitas sistem merupakan karakteristik kualitas yang dari suatu sistem informasi sehingga menghasilkan informasi yang akurat

dan efisien. Sedangkan kualitas informasi merujuk pada informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Agar informasi yang disajikan dalam bentuk laporan dapat digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan, maka dituntut dapat menyajikan informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu. Alat uji statistik yang digunakan untuk menguji adalah analisis regresi linier

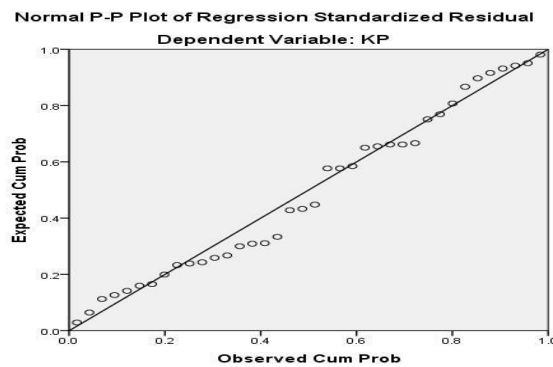
berganda dengan menggunakan *software SPSS versi 22.00 For Windows*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

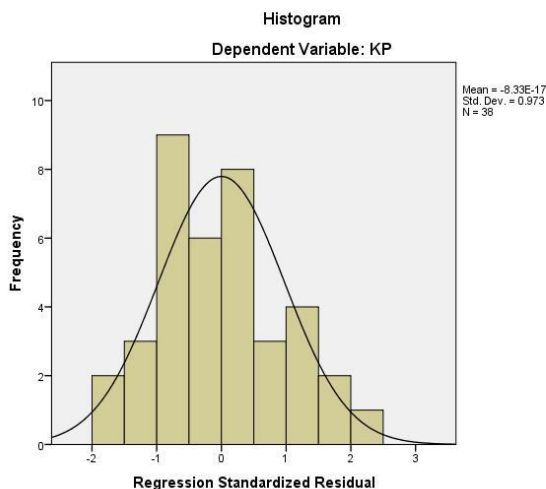
Hasil Penelitian

Uji Normalitas Data

Hasil uji normalitas dengan menggunakan grafik normal P-Plot dan grafik histogram pada gambar di bawah ini:



Gambar 2 Hasil Uji Normalitas Grafik P-Plot
Sumber: Output SPSS



Gambar 3 Hasil Uji Normalitas dengan Grafik Histogram
Sumber: Output SPSS

Tabel 8 Hasil Uji Normalitas dengan Uji Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		38
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.59119222
Most Extreme Differences	Absolute	.118
	Positive	.118
	Negative	-.061
Test Statistic		.118
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Ouput SPSS

Uji Multikolinearitas

Hasil pengujian multikolinearitas pada tabel sebagai berikut:

Tabel 9 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.751	2.208		3.963	.000		
	KS	-.104	.086	-.169	-1.203	.237	.601	1.665
	KI	.531	.086	.861	6.140	.000	.601	1.665

a. Dependent Variable: KP

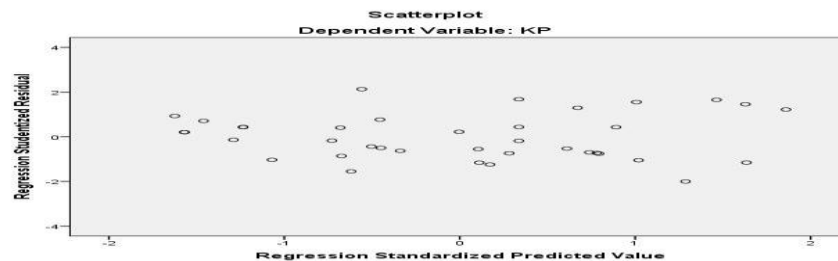
Sumber: Output SPSS

Berdasarkan hasil uji coba di atas terlihat bahwa angka *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 dan tolerance > 0,1 jadi dapat

disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Hasil pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas
Sumber: Output SPSS

Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dibagi dengan F-test dan uji parsial dengan menjadi dua yaitu uji simultan t-test.

Tabel 10 Hasil Uji Hipotesis

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.751	2.208		3.963	.000		
	KS	-.104	.086	-.169	-1.203	.237	.601	1.665
	KI	.531	.086	.861	6.140	.000	.601	1.665

a. Dependent Variable: KP

Sumber: Output SPSS

Uji t

Kriteria variabel independen berarti variabel independen lebih kecil dari 5% atau 0,05 secara berpengaruh terhadap variabel parsial maka H_a diterima yang dependen atau H_0 ditolak.

Tabel 11 Hasil Uji Parsial dengan t-test

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.751	2.208		3.963	.000		
	KS	-.104	.086	-.169	-1.203	.237	.601	1.665
	KI	.531	.086	.861	6.140	.000	.601	1.665

a. Dependent Variable: KP

Sumber: Output SPSS

1. Pengaruh Kualitas Sistem (X1) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y) Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T).

Hipotesis pertama (H1) yang diajukan yaitu kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T). Terlihat dalam tabel hasil uji parsial dengan t-test di atas untuk variabel kualitas sistem diperoleh nilai signifikansi 0,237. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 atau $0,000 > 0,05$ maka H1 ditolak dan Ho diterima, variabel kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T) pada PT PLN (persero) area barabai.

2. Pengaruh Kualitas Informasi (X2) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y) Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T).

Hipotesis kedua (H2) yang diajukan yaitu kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T). Terlihat pada tabel uji parsial dengan t-test di atas untuk variabel kualitas informasi diperoleh nilai signifikansi 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari nilai probabilitas, atau $0,000 < 0,05$ maka Ho ditolak dan H2 diterima, variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T) pada PT PLN (Persero) area barabai.

1) Uji Simultan dengan F-test

Uji simultan dengan F-test dalam penelitian ini bertujuan untuk membuktikan pengaruh secara bersama-sama variabel independen yang terdiri dari kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2) terhadap variabel dependen kepuasan pengguna (Y).

Tabel 12 Hasil Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F)

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	Sig.
1	Regression	132.873	2	66.436	24.821
	Residual	93.680	35	2.677	.000 ^b
	Total	226.553	37		

a. Dependent Variable: KP

b. Predictors: (Constant), KI, KS

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan tabel di atas besarnya nilai signifikansi adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan variabel kualitas sistem (X1) dan kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y). Sehingga berdasar hasil tersebut dapat ditarik simpulan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi secara simultan

berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T) pada PT PLN (Persero) area barabai.

2) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan ukuran yang dapat dipergunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.766 ^a	.586	.563	1.636	2.063

a. Predictors: (Constant), KI, KS

b. Dependent Variable: KP

Sumber: Output SPSS

Berdasarkan hasil pengolahan data seperti terlihat pada tabel di atas diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,563 nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel terikat yaitu kepuasan pengguna aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T) dapat dijelaskan oleh variabel bebas yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi sebesar 56,3%, maka variabel kualitas

sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T) pada PT PLN (Persero) Area Barabai sebesar 56,3% sedangkan sisanya 43,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) Pada PT PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Tengah dan Kalimantan Selatan Area Barabai (H₁).

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi pelayanan pelanggan terpusat pada PT PLN (Persero) Area Barabai. Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna hal ini berarti bahwa kualitas sistem yang dihasilkan oleh aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T) tidak sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna. PT PLN (Persero) Area Barabai perlu meningkatkan server sistem maupun jaringan internet agar dapat meminimalisir adanya gangguan sistem seperti putusnya jaringan yang menyebabkan server mati yang akhirnya berdampak pada kecepatan akses dan keandalan sistem yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna sehingga berdampak pada kepuasan pengguna. Namun untuk indikator kemudahan, fleksibilitas

dan keamanan harus tetap dipertahankan pada aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T) yang sekarang berjalan.

Sesuai dengan teori yang dijelaskan DeLone dan McLean (1992) kualitas sistem berfokus pada tidak adanya gangguan dalam sistem, konsisten dari bentuk sistem, kemudahan dalam penggunaan sistem, dokumentasi yang mudah dan terkadang berkaitan dengan pembuatan kode-kode yang mudah dimengerti oleh pengguna. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurjaya (2017) yang berjudul Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Pelayanan Terhadap Manfaat Bersih Dengan Menggunakan Model DeLone dan McLean, menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak terbukti berpengaruh terhadap penggunaan dan tidak terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) Pada PT PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Tengah dan Kalimantan Selatan Area Barabai (H₂)

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T). Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T) hal ini berarti semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil dan akan meningkatkan kepuasan pengguna karena informasi yang didapat pengguna sudah lengkap, relevan, akurat, dan tepat waktu.

Penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan Wulandari (2009) yang berjudul Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem *E-Filing*, menunjukkan bahwa Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem *E-Filing*. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap pengguna sistem *E-Filing*. Faktor kualitas sistem berpengaruh positif terhadap pengguna Wajib Pajak, dan kualitas sistem berpengaruh positif terhadap

kepuasan pengguna wajib pajak orang pribadi pengguna *E-Filing*.

3. Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) Pada PT PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Tengah dan Kalimantan Selatan Area Barabai.

Hasil penelitian terhadap kepuasan pengguna aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T) pada PT PLN (Persero) ditemukan adanya pengaruh secara simultan atau secara bersama-sama dari kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi pelayanan pelanggan terpusat pada PT PLN (Persero) area barabai, hal ini berarti semakin baik kualitas sistem dan kualitas informasi dihasilkan aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T) maka kepuasan pengguna akan meningkat, sehingga akan mempermudah pekerjaan pegawai.

Berdasarkan hasil pengolahan data seperti terlihat pada tabel 14 diperoleh bahwa kualitas sistem dan

kualitas informasi memiliki pengaruh sebesar 56,3%, sementara sisanya 43,7% dan dapat dipengaruhi oleh faktor lain seperti efektifitas penggunaan, kepercayaan dan kinerja individu. Penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fendini (2010) yang berjudul Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna pada PT PLN (persero) Area Malang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna AP2T. Kualitas sistem dan kualitas informasi secara terpisah atau parsial memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna AP2T. Penelitian yang dilakukan oleh Saputri yang berjudul pengaruh kualitas sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pengguna paket program aplikasi sistem informasi akuntansi menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan

pengguna, dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna paket program aplikasi sistem informasi akuntansi.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Kualitas sistem tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) pada PT PLN (persero) Area Barabai. Hal ini berarti bahwa kualitas sistem yang dihasilkan tidak sesuai dengan keinginan pengguna. Pengguna merasa kualitas system yang selama ini digunakan belum cukup tersedia dari segala kebutuhan yang diperlukan oleh pengguna, sehingga kualitas sistem yang dihasilkan belum memberikan kepuasan pengguna.
2. Kualitas informasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) pada PT PLN (persero) Area Barabai. Hal ini dikarenakan semakin baik kualitas informasi yang digunakan dalam hal relevan,

akurasi data dan tepat waktu maka akan semakin tepat pula keputusan yang diambil dan pengguna akan semakin puas.

3. Kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) pada PT PLN (Persero) Area Barabai. Semakin baik kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan maka kepuasan pengguna juga akan meningkat.

Saran

Beberapa saran yang dapat diajukan sebagai berikut:

1. Agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna sistem aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T) sebaiknya PT PLN (persero) Area Barabai memperbaiki sistem yang digunakan dengan cara melengkapi setiap perangkat dengan UPS dan mengadakan pemeriksaan berjangka untuk perawatan alat dan memberikan fasilitas pendukung yang dapat membantu pegawai saat jaringan

mati, sehingga pegawai akan semakin mudah untuk mengakses data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Selain itu sebaiknya dibuat evaluasi khusus mengenai sistem AP2T, disamping bagian pemeliharaan dan perawatan guna mengevaluasi dan mengawasi penyebaran dan akses informasi, apakah telah sesuai sasaran dan memenuhi kebutuhan pengguna.

2. Agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna sistem aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T) sebaiknya PT PLN (Persero) Area Barabai semakin meningkatkan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T).
3. Diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna, seperti efektifitas penggunaan, kepercayaan dan kinerja individu agar dapat memperbesar jumlah sampel penelitian untuk memperkuat

atau mendukung hasil penelitian serupa yang telah dilakukan sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- DeLone, W., and McLean E.R. 1992. *Information System Success: The Quest For The Dependent Variable*. Information System Research: pp 60-95.
- Davis , Fred D. 1988. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use , and User Acceptance of Informasi Tecnoligy, MIS Research: A Note of Caution, *MIS Quarterly*, 19: 237-346.
-, 2003. *The DeLone and McLean Model Of Informasi System Success. A Ten Year Update: Journal of Management Informasi System*.
- Fendini, K. R. 2010. Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna. Malang: *Jurnal Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang*.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Guimaraes, T., D.S. Staples dan J. D. McKeen. 2007. Assesing the Impact From Information System Quality, *Quality Management Journal*, 14(1): 30-44.
- <http://skatel-xiv-121969.blogspot.co.id>, diakses pada tanggal 25 April 2018
- <http://antariksawansepty.blogspot.co.id>, diakses pada tanggal 25 April 2018
- Istianingsih, dan S.H Wijayanto, I. d. 2008. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi*. Pontianak: Simposium Nasional Akuntansi XI, Hal: 1-51.
- Jogiyanto. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Kirana, Gita G., 2010. *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak terhadap Penggunaan E-Filling (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang)*. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Livary, Juhani, 2005. An Empirical Test of The DeLone-McLean Model of Information System Succes. *Database for Advance in Informasi System (DFA)*. ISSN: 1532-0936. Volume 36 proquest Company.
- Lina. 2007. Pengaruh Perbedaan Individual dan Karakteristik Sistem Informasi Pada Penerimaan Penggunaan

- Teknologi Informasi E-Library. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia: Vol. 22, No 4*, h 447-465.
- Rahmawati. 2015. Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Serta Kinerja Pengguna Sistem Informasi. Yogyakarta: *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta*.
- Risdiyanto, Anggih. 2014. *Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna pada Sistem Informasi Klinik*. Yogyakarta: Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sekaran, U. 2003 *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*, Fourth Edition, John Willey & Sons, Inc, New york.
- Saputri. 2016. *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi*. Surakarta: Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Wulandari, Dwi, 2017. *Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-FILLING*. Banjarmasin: Skripsi STIENAS Banjarmasin.