

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi saat ini informasi menjadi suatu hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan. Hal tersebut dikarenakan perusahaan memerlukan informasi yang akurat dan sesuai dengan kebutuhan. Meskipun teknologi saat ini sudah sangat maju namun untuk mendapatkan informasi yang berkualitas terkadang tetap mengalami kendala bagi beberapa perusahaan. Maka untuk mendapatkan informasi yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan diperlukan suatu sistem informasi yang baik dan berintegrasi.

Sistem informasi manajemen (SIM) begitu berkembang dengan pesat terutama dengan bantuan teknologi informasi yang semakin canggih. Banyaknya keterbatasan yang dihadapi perusahaan dalam berbagai aspek memungkinkan perusahaan mengalami berbagai hambatan dalam mencapai tujuan perusahaan

Kualitas suatu sistem informasi dapat mempengaruhi kualitas informasi yang dihasilkan dan kualitas informasi yang dihasilkan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sehingga pada akhirnya dapat berdampak terhadap kinerja

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

karyawan. Seperti yang digambarkan DeLone dan McLean dalam Jogiyanto (2007) dimana kualitas informasi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna.

Pertamina adalah perusahaan milik negara (BUMN) terbesar di Indonesia dalam hal pendapatan dan labanya. Perusahaan ini aktif di sektor hulu dan hilir industri minyak dan gas. Sektor hulu meliputi eksplorasi dan produksi minyak, gas dan energi panas bumi, sementara kegiatan hilir mencakup pengolahan, pemasaran, perdagangan dan pengiriman. Pertamina adalah perusahaan milik negara yang sepenuhnya dimiliki oleh pemerintah Indonesia sehingga tidak memperdagangkan sahamnya di Bursa Efek Indonesia (BEI).

Sejalan dengan kemajuan informasi yang berkembang pesat, Pertamina sebagai salah satu perusahaan terbesar milik negara harus dapat mengelola seluruh sumber yang dimiliki oleh perusahaan khususnya Sumber Daya Manusia. Keberadaan dan dukungan informasi yang akurat akan sangat memegang peranan penting dalam setiap keputusan menyangkut pengelolaan sumber daya manusia.

Pertamina memiliki aplikasi yang bernama *People Review* yang terdapat Sistem Manajemen Kinerja (SMK) yang digunakan untuk melakukan penilaian terhadap karyawan dengan level L5 ke atas.

Aplikasi *People Review* dan Sistem Manajemen Kinerja (SMK) dapat diakses menggunakan internet explorer dengan menuliskan alamat aplikasi

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

<http://intra.pertamina.com/review>. Untuk penggunaan pertama kali karyawan diwajibkan untuk mengisi profile, setelah mengisi profile maka dapat memilih menu *People Review* untuk mulai melakukan proses penilaian dan melihat informasi karyawan pada halaman *my account*.

Informasi tersebut bisa diakses oleh setiap karyawan yang sudah memiliki *username* serta *password* untuk memasuki aplikasi tersebut.

Proses pengolahan data dilakukan di SMK (Sistem Manajemen Kinerja) *Online*. Pada tahap perencanaan karyawan melakukan diskusi formal secara langsung dengan atasan. Diskusi dan perencanaan sasaran kerja dilakukan sambil melihat KPI (*Key Performance Index*) yang telah diberikan oleh direktorat masing-masing kepada atasan atau karyawan dengan jabatan L5 ke atas. Sasaran kerja yang dibuat adalah rencana sasaran kinerja individu dan organisasi. Lalu selama enam bulan kedepan terjadi beberapa tahapan dalam penilaian kinerja karyawan. Saat pertengahan tahun diadakan yang namanya *Expectation Setting Conversation* dengan atasan masing-masing guna mendiskusikan target sasaran kerja yang telah dicapai atau belum selama enam bulan. Selanjutnya karyawan memberikan *feedback*. Dan pada akhir tahun masing-masing karyawan melakukan pengisian hasil kerja lalu diadakan *Coaching* dengan atasan dan melakukan *feedback* atas *Coaching* tersebut. Lalu atasan akan menilai kinerja setiap karyawan. Setelah keluar nilai maka akan didapatkan hasil nilai pekerja dari setiap

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

karyawan dan cacatan tentang pengembangan yang harus dilakukan. Dari hasil penilaian individu tersebutlah karyawan mendapatkan imbalan kinerja selama satu tahun.

Berikut adalah hasil kuesioner awal penelitian mengenai kepuasan pengguna dengan item pertanyaan yang diadopsi dari instrumen penelitian Doll (1988) dan Torkzadeh (1991) yang disebarakan kepada 8 orang responden selaku pengguna SMK pada PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan.

Tabel 1.1
Hasil Kuesioner Awal Pada Pertamina Depot LPG Balongan

no	Pertanyaan	Skor										total	Kategori skor
		1		2		3		4		5			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Tingkat kemudahan menggunakan	0	0	5	62,5%	3	37,5%					29	Sedang
2	Tingkat akurasi data	0	0	5	62,5%	3	37,5%	0	0	0	0	29	sedang
3	Tingkat kepuasan terhadap konten	3	37,5%	2	25%	3	37,5%	0	0	0	0	31	tinggi

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

4	Tingkat ketepatan waktu	4	50%	2	25%	2	25%	0	0	0	0	32	tinggi
5	Tingkat kepuasan terhadap format	0	0	1	12,5%	6	75%	1	12,5%	0	0	24	rendah
Total skor											145		

Sumber : hasil kuesioner awal, 2014

Berdasarkan hasil kuesioner awal, diketahui yang mendapatkan skor paling tinggi berdasarkan tanggapan pebngguna yaitu tingkat ketepatan waktu dalam pengolahan data, dan tingkat kepuasan terhadap isi (*content*) SMK. Tingkat kemudahan menggunakan SMK dan tingkat akurasi data yang ditampilkan mendapat skor sedang. Sedangkan yang terakhir yang mendapat nilai rendah yaitu tingkat kepuasan terhadap format SMK.

Maka secara keseluruhan kepuasan pengguna menurut persepsi responden adalah dalam kategori sedang.

Lebih lanjut Bapak Arief selaku *Junior Supervisor Operation & Engineering* menjelaskan bahwa kadang terjadi masalah dalam program SMK tersebut namun frekuensinya memang kecil. Masalah yang biasa terjadi adalah jika jaringan tidak tersambung yang menyebabkan data tidak dapat diperbaharui

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

atau ditambah maka informasi yang di dapat tidak akurat dan tepat waktu. Selain itu juga masalah *human error*, jadi kesalahan memasukan data

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Penilaian Kepuasan Pengguna (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)”**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Seperti yang dikemukakan oleh Malayu S.P. Hasibuan (2003:12), bahwa : “karyawan adalah kekayaan utama suatu perusahaan, karena tanpa keikutsertaan mereka, aktivitas perusahaan tidak akan terjadi. Karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses, dan tujuan yang ingin dicapai”.Karyawan merupakan salah satu aset terpenting dalam sebuah perusahaan dalam menentukan terwujudnya tujuan perusahaan.

Dalam suatu organisasi atau perusahaan, menilai atau mengevaluasi kinerja karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting. Penilaian kinerja dilakukan untuk memberikan penilaian terhadap hasil kerja atau prestasi kerja yang diperoleh organisasi, tim atau individu. Penilaian kinerja akan memberikan umpan balik terhadap tujuan dan sasaran kinerja, perencanaan dan proses

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

pelaksanaan kinerja. Atas dasar penilaian kinerja, dapat dilakukan langkah-langkah untuk melakukan perbaikan kinerja di waktu yang akan datang.

Dalam rangka membantu kinerja karyawan Pertamina mengaplikasikan sistem informasi manajemen kepegawaian dengan memenuhi kebutuhan dalam penggunaan SIMPEG tersebut, yang akhirnya dapat menimbulkan dan meningkatkan kepuasan pengguna SIMPEG. Kepuasan pengguna penting karena penerapan suatu sistem informasi dapat dikatakan berhasil atau sukses apabila timbul perasaan puas dari pengguna sistem informasi tersebut. Selain itu kepuasan pengguna dapat mempengaruhi kinerja individu yang akhirnya mempengaruhi kinerja organisasi.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran tingkat Kualitas Informasi SMK di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan?
2. Bagaimana gambaran tingkat Kepuasan Pengguna SMK di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan?
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan?

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Gambaran tingkat Kualitas Informasi di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan.
2. Gambaran tingkat Kepuasan Pengguna di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan.
3. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini secara teoritis dan praktis adalah :

1. Teoritis : Sebagai kontribusi bagi pengembangan ilmu Manajemen khususnya mengenai Sistem Informasi Manajemen yang berkaitan dengan “Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna”
2. Praktis : Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu bahan referensi, sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan bagi instansi atau lembaga terkait dalam mengembangkan SDM-nya berdasarkan bidang kajian sejenis.

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

BAB II

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN & HIPOTESIS

2. 1 Kajian Pustaka

2. 1. 1 Sistem Informasi

2. 1. 1. 1 Pengertian Sistem

Sistem merupakan bagian-bagian yang berinteraksi dan saling berhubungan untuk mencapai tujuan tertentu. Budi Sutedjo dalam Rusdiana (2014:29) mengemukakan:

Sistem adalah sekelompok elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan.

Sedangkan menurut Jerry FitzGerald dalam Jogiyanto (2005:1) “sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu.”

Karakteristik Sistem / Elemen Sistem :

Jerry Fitz, Gerald dalam bukunya Jogiyanto (2005:3), suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat tertentu, sebagai berikut :

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

❖ **Komponen (*Component*)**

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen-komponen sistem dapat berupa suatu subsistem atau bagian-bagian dari sistem. Setiap sistem tidak peduli betapapun kecilnya, selalu mengandung komponen-komponen atau subsistem-subsistem. Setiap subsistem mempunyai sifat-sifat dari sistem untuk menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan. Suatu sistem dapat mempunyai suatu sistem yang lebih besar yang disebut supra sistem. Misalnya suatu perusahaan dapat disebut dengan suatu sistem dan industri yang merupakan sistem yang lebih besar dapat disebut dengan supra sistem. Jika dipandang industri sebagai suatu sistem, maka perusahaan dapat disebut sebagai subsistem. Demikian juga bila perusahaan dipandang sebagai suatu sistem, maka sistem akuntansi adalah subsistemnya.

❖ **Batas Sistem (*Boundary*)**

Batas sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batas sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai suatu kesatuan, karena dengan batas sistem ini fungsi dan tugas dari subsistem yang satu dengan lainnya berbeda tetapi tetap saling berinteraksi. Batas suatu sistem menunjukkan ruang lingkup (*scope*) dari sistem tersebut.

❖ **Lingkungan Luar Sistem (*Environment*)**

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Segala sesuatu di luar dari batas sistem yang mempengaruhi operasi dari suatu sistem. Lingkungan luar sistem ini dapat bersifat menguntungkan atau merugikan. Lingkungan luar yang menguntungkan harus dipelihara dan dijaga agar tidak hilang pengaruhnya, sedangkan lingkungan luar yang merugikan harus dimusnahkan dan dikendalikan agar tidak mengganggu operasi sistem.

❖ Penghubung Sistem (*Interface*)

Merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem yang lainnya. Untuk membentuk satu kesatuan, sehingga sumber-sumber daya yang ada mengalir dari subsistem yang satu ke subsistem yang lainnya. Dengan kata lain *output* dari suatu subsistem akan menjadi *input* dari subsistem yang lainnya.

❖ Masukan sistem (*Input*)

Merupakan energi yang dimasukkan ke dalam sistem. Masukan dapat berupa masukan perawatan (*maintenance input*) adalah energi yang dimasukkan supaya sistem tersebut dapat beroperasi. Masukan sinyal (*signal input*) adalah energi yang diproses untuk didapatkan keluaran. Sebagai contoh di dalam sistem komputer, program adalah *maintenance input* yang digunakan untuk mengoperasikan komputernya dan data adalah *signal input* untuk diolah menjadi informasi.

❖ Keluaran Sistem (*Output*)

Merupakan hasil dari energi yang diolah oleh sistem. Meliputi : keluaran yang berguna. Contohnya informasi yang dikeluarkan oleh komputer. Dan keluaran

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

yang tidak berguna yang dikenal sebagai sisa pembuangan. Contohnya panas yang dikeluarkan oleh komputer.

❖ Pengolah Sistem (*Process*)

Merupakan bagian yang memproses masukan untuk menjadi keluaran yang diinginkan. Contohnya *central processing unit (CPU)* pada komputer, bagian produksi yang mengubah bahan baku menjadi barang jadi, bagian akuntansi yang mengolah data transaksi menjadi laporan keuangan.

❖ Tujuan Sistem (*Goal*)

Setiap sistem pasti mempunyai tujuan ataupun sasaran yang mempengaruhi *input* yang dibutuhkan dan *output* yang dihasilkan. Dengan kata lain suatu sistem akan dikatakan berhasil jika pengoperasian sistem itu mengenai sasaran atau tujuannya. Sistem yang tidak mempunyai sasaran, maka operasi sistem tidak akan ada gunanya

Jogiyanto dalam bukunya yang berjudul Analisis & Desain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis (2005:6) mengemukakan bahwa suatu sistem dapat diklasifikasikan sebagai sistem abstrak (*abstract system*) lawan sistem fisik (*physical system*), sistem alamiah (*natural system*) lawan sistem buatan manusia (*human made system*), sistem pasti (*deterministic system*) lawan sistem probabilistik (*probabilistic system*), dan sistem tertutup (*closed system*) lawan sistem terbuka (*open system*).

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Sistem abstrak ; sistem yang berupa pemikiran atau ide-ide yang tidak tampak secara fisik (sistem teologia)
- Sistem fisik ; merupakan sistem yang ada secara fisik (sistem komputer, sistem akuntansi, sistem produksi dll.)
- Sistem alamiah ; sistem yang terjadi melalui proses alam. (sistem matahari, sistem luar angkasa, sistem reproduksi dll.
- Sistem buatan manusia ; sistem yang dirancang oleh manusia.
Sistem buatan manusia yang melibatkan interaksi manusia dengan mesin disebut *human-machine system* (contoh ; sistem informasi)
- Sistem Tertentu (*deterministic system*) ; beroperasi dengan tingkah laku yang sudah dapat diprediksi. Interaksi bagian-bagiannya dapat dideteksi dengan pasti sehingga keluaran dari sistem dapat diramalkan (contoh ; sistem komputer)
- Sistem tak tentu (*probabilistic system*) ; sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi karena mengandung unsur probabilitas.
- Sistem tertutup (*close system*) ; sistem yang tidak berhubungan dan tidak terpengaruh dengan sistem luarnya. Sistem ini bekerja secara otomatis tanpa adanya turut campur tangan dari pihak luarnya. Secara teoritis sistem tersebut ada, tetapi kenyataannya tidak ada sistem yang benar-benar tertutup, yang ada

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

hanyalah *relatively closed system* (secara relatif tertutup, tidak benar-benar tertutup).

- Sistem terbuka (*open system*) ; sistem yang berhubungan dan terpengaruh dengan lingkungan luarnya.

2.1.2 Konsep Dasar Informasi

2.1.2.1 Pengertian Informasi

Informasi adalah data yang telah diproses menjadi bentuk yang memiliki arti bagi penerima dan dapat berupa fakta, suatu nilai yang bermanfaat. Jadi ada suatu proses transformasi data menjadi suatu informasi == input - proses – output.

Informasi merupakan data atau fakta yang telah diproses sedemikian rupa, sehingga berubah bentuknya menjadi informasi. Informasi dapat memperkaya penyajian dan mengungkapkan sesuatu yang penerimanya tidak tersangka. Di

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

samping itu informasi dapat mengurangi ketidakpastian serta mempunyai nilai dalam keputusan karena dengan adanya informasi kita dapat memilih tindakan-tindakan dengan resiko yang paling kecil.

Untuk menghasilkan kebijaksanaan dan keputusan yang baik diperlukan pengolahan data menjadi informasi yang relevan dengan masalah perusahaan yang sedang dihadapi. Dengan demikian data itu merupakan bahan mentah yang harus diproses lebih dahulu baru kemudian dapat digunakan. Data tidak akan dapat bercerita tentang suatu persoalan apabila tidak diolah terlebih dahulu. Sedangkan informasi itu sendiri adalah data yang telah diproses dan berperan untuk mengurangi sifat ketidakpastian tentang situasi yang dihadapi yang berguna bagi pengambilan keputusan yang tepat.

Dalam pemakaian sehari-hari, informasi sering diartikan data. Dalam raung lingkup sistem informasi manajemen kedua hal tersebut berbeda walaupun hubungan keduanya sangat erat. Apabila dianalogkan dengan proses produksi, data adalah bahan baku yang setelah mengalami proses keluar menjadi bahan baru, yaitu informasi. Informasi merupakan data atau fakta yang telah diproses sedemikian rupa, sehingga berubah bentuknya menjadi informasi.

Informasi dewasa ini sudah dimasukkan kepada golongan faktor produksi yang strategis dan dapat berfungsi sebagai penyokong efektivitas pengambilan keputusan oleh manajemen dan efektivitas fungsi-fungsi di dalam perusahaan.

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Hubungan data dengan informasi adalah seperti bahan baku dengan barang jadi. Dengan kata lain suatu sistem pengolahan informasi mengolah data menjadi informasi. Sedangkan pengertian informasi menurut Raymond Mc Leod, Jr. (2001:4) adalah: “Salah satu jenis utama sumber daya yang tersedia bagi manajer, yang pengelolaannya menggunakan peralatan komputer yang digunakan untuk memecahkan masalah yang sedang dihadapi dengan segera.”

2.1.3 Konsep Sistem Informasi Manajemen (SIM)

2.1.3.1 Pengertian Sistem Informasi Manajemen (SIM)

George M. Scott (1997:69) mendefinisikan bahwa sistem informasi manajemen adalah suatu sekumpulan sistem informasi yang saling berinteraksi, yang memberikan informasi baik untuk kepentingan operasi atau kegiatan manajerial. Para pemakai biasanya membentuk suatu entitas organisasi formal-perusahaan atau sub unit di bawahnya. Informasi menjelaskan perusahaan atau salah satu sistem utamanya mengenai apa yang mungkin terjadi di masa depan. *Output* informasi digunakan oleh manajer maupun non-manajer dalam perusahaan saat mereka membuat keputusan untuk memecahkan masalah.

Abdul Kadir (2002), mendefinisikan bahwa : “sistem informasi manajemen (SIM) adalah sistem informasi yang digunakan untuk menyajikan

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

informasi yang digunakan untuk mendukung operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi”

Dapat dijelaskan bahwa sistem informasi manajemen adalah jaringan prosedur pengolahan data yang teratur dan berhubungan satu sama lain yang dikembangkan dalam suatu organisasi dengan maksud memberikan data kepada manajemen setiap waktu diperlukan untuk dasar pengambilan keputusan dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

2.1.4 Konsep Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian

2.1.4.1 Pengertian Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian

Pegawai merupakan aset penting dalam penyelenggaraan organisasi yang harus dikelola dengan baik. Keberasaan pegawai dalam suatu organisasi ini harus benar-benar diperhatikan oleh perusahaan tersebut. Sehingga biasanya dalam suatu perusahaan terdapat sistem yang mengatur tentang kepegawaian, sistem ini lebih kita kenal dengan nama sistem kepegawaian.

Sistem kepegawaian di pemerintahan atau perusahaan bertujuan untuk kelancaran tugas organisasi dan menjadi unsur pendukung untuk kelancaran

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

aktivitas administrasi. Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada seluruh personalia yang ada.

Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian, yaitu berkenaan dengan merancang format-format data kepegawaian dan mengatur sistem pengumpulan, pengolahan, penyimpanan dan pelaporan informasi kepegawaian yang terdiri dari data pegawai, data jabatan, data pendidikan, data penghargaan, data pendidikan dan pelatihan, data keluarga, data kehadiran dan lain-lain.

Veithzal Rivai (2009:1015) mengungkapkan bahwa :

Sistem Informasi Sumber Daya Manusia (*human resources information system*) adalah prosedur sistematis untuk pengumpulan, menyimpan, mempertahankan, menarik dan memvalidasi data yang dibutuhkan oleh sebuah perusahaan untuk meningkatkan keputusan SDM.

Human Resource Information System (HRIS) ini dalam bahasa Indonesia adalah sistem informasi manajemen sumber daya manusia atau yang lebih sering dikenal dengan sistem informasi manajemen kepegawaian yaitu berkenaan merancang format-format data kepegawaian dan mengatur sistem pengumpulan, pengolahan, penyimpanan dan pelaporan informasi kepegawaian yang terdiri dari: data pegawai, data jabatan, data pendidikan, data keluarga dan lain-lain.

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Sesuai dengan definisinya pada intinya Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian mengatur dan mengelola data-data tentang pegawai guna untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Sistem Informasi manajemen Kepegawaian adalah suatu sistem yang terdiri dari perangkat pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan pemeliharaan yang mampu mengolah data kepegawaian menjadi informasi bermutu yang dapat menunjang kelancaran administrasi kepegawaian untuk membantu terwujudnya tujuan organisasi.

2.1.4.2 Ruang Lingkup Proses Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian

Menurut Sadili Samsudin (2006:49) menyebutkan bahwa pada sistem kepegawaian terdapat suatu bentuk model data, yang pada dasarnya mencakup proses-proses yang berhubungan dengan hal berikut :

1. Perencanaan Sumber Daya Manusia

Adapun yang dimaksud perencanaan Sumber Daya Manusia adalah suatu proses analisis dan simulasi kebutuhan SDM sesuai dengan data rekapitulasi kekuatan SDM yang dimiliki oleh organisasi, dikaitkan dengan rencana pengembangan aktivitas departemen masa mendatang.

2. Administrasi Personalia

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Pada dasarnya proses ini adalah proses paling dasar dalam pengumpulan informasi yang berhubungan dengan sistem kepegawaian. Adapun proses yang termasuk di dalamnya adalah proses perekaman data umum kepegawaian seperti :

- a) Biodata pegawai
- b) Sejarah kepangkatan
- c) Sejarah jabatan
- d) Sejarah pendidikan formal
- e) Sejarah pendidikan perjenjangan
- f) Sejarah pendidikan substansial
- g) Keahlian berbahasa asing
- h) Penggunaan fasilitas perusahaan
- i) Sejarah kunjungan ke luar kota atau ke luar negeri
- j) Daftar keluarga
- k) Sejarah hukuman dan penghargaan yang diperoleh
- l) Memo khusus

3. Kompensasi dan Benefit

Ruang lingkup proses yang termasuk dalam kompensasi dan benefit adalah sebagai berikut :

- a) Proses penentuan gaji dan transaksinya, yang termasuk dalam hal ini adalah proses penggunaan 'merit payment' dalam hal penentuan gaji dan juga pendapatan lain yang berhubungan dengan penghasilan tambahan seperti lembur,

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

uang makan, uang perumahan, insentif daerah terpencil, supervisor dan sejenisnya.

b) Proses pemberian fasilitas yang berhubungan dengan kebutuhan di luar ruang lingkup kerja dan bertujuan untuk memberikan jaminan rasa aman selama bekerja di perusahaan, seperti fasilitas medikal dan tabungan pensiun.

4. Evaluasi Kinerja Personal

Sistem penilaian yang baik dalam menilai kinerja personal adalah pengkajian dan umpan balik. Dalam melakukan pengkajian, digunakan kriteria-kriteria dasar yang telah ditentukan sebelumnya oleh manajemen. Selain itu juga, berdasarkan hasil kajian yang umumnya dilakukan oleh suatu tim. Hal ini dapat diinformasikan dan didiskusikan bersama dengan personel tersebut untuk mengetahui apresiasi lebih lanjut mengenai cara pengkajian dan harapannya dalam melaksanakan pekerjaan.

5. Pendidikan dan Pelatihan

Pendidikan adalah salah satu rangka keberhasilan personel dalam menunjang strategi departemen di unit organisasinya. Adapun proses yang termasuk dalam sistem kepegawaian ini adalah :

a) Perencanaan jadwal pendidikan yang berhubungan dengan pendidikan yang akan diselenggarakan oleh organisasi.

b) Perencanaan kebutuhan pendidikan yang berhubungan dengan rencana pendidikan yang akan diikuti oleh personel yang berhubungan dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

c) Realisasi pendidikan yang bertujuan mencatat informasi yang berhubungan dengan kesetaraan personel pada pendidikan yang diikutinya. Umumnya yang termasuk dalam kategori ini adalah pendidikan non-formal.

6. Pemutusan Hubungan Kerja atau Pensiun

Diperlukan sebuah proses yang bertujuan untuk menangani hal-hal yang berhubungan dengan selesainya masa kerja personel, baik secara normal ataupun karena hal lainnya. Sistem menangani penyimpanan informasi dari seluruh personel yang pernah bekerja pada perusahaan, sehubungan dengan kewajiban dan juga hak-hak yang harus dikeluarkan oleh perusahaan, seperti uang pensiun, pesangon dan sebagainya.

2.1.4.3Komponen Dasar Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian

Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian terbentuk dari berbagai elemen. Setiap elemen harus berfungsi dengan baik agar dapat memberikan manfaat bagi perusahaan atau organisasi. Pada intinya, sistem merupakan suatu perangkat kegiatan yang mengambil masukan-masukan, mengubahnya ke dalam item-item yang berguna, kemudian mengeluarkan item-item tersebut ke tempat-tempat yang dimanfaatkan.

Veithzal Rivai (2009:1025) menyebutkan bahwa ada tiga komponen fungsional utama dalam setiap Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian.

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Adapun komponen-komponen fungsional dalam Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian tersebut adalah :

1) Fungsi masukan, yaitu memasukan informasi karyawan ke dalam Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian. Fungsi ini mencakup prosedur-prosedur yang diperlukan untuk mengumpulkan data, seperti siapa yang mengumpulkan data, kapan dan bagaimana data diproses. Masukan-masukan dari Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian serupa dengan sistem manual. Informasi pegawai, kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur SDM, dan informasi yang berkaitan dengan kepegawaian lainnya harus dimasukan ke dalam sistem agar dapat digunakan. Informasi ini biasanya dimasukan dari dokumen-dokumen ke dalam komputer pribadi yang dapat dihubungkan dengan komputer besar (*mainframe computer*). Informasi ini dapat diketik, dibaca secara digital, atau dipindah (*scanned*) dari dokumen-dokumen, dimasukan ke dalam sistem dari komputer-komputer lainnya, atau diambil dari mesin-mesin lainnya yang dihubungkan dengan komputer (misalnya, mesin jam kehadiran yang dihubungkan langsung dengan komputer).

2) Fungsi pemeliharaan data. Setelah data dimasukan ke dalam sistem informasi, fungsi pemeliharaan data (*data maintenance function*) akan memperbaharui dan menambahkan data baru ke dalam basis data yang ada. Dalam sistem yang tidak terkomputerisasi, yang sebelumnya karyawan klerikal

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

melakukan hal ini dengan tangan/manual, mereka mengarsip dokumen-dokumen kertas dan membuat masukan-masukan data ke dalam arsip-arsip. Sistem yang terkomputerisasi melakukan fungsi ini secara akurat, cepat dan tepat.

3) Fungsi keluaran. Fungsi yang paling terlihat jelas dari sebuah Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian adalah keluaran yang dihasilkan. Untuk menghasilkan keluaran yang bernilai bagi pemakai-pemakai komputer, Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian harus memproses keluaran tersebut, membuat kalkulasi-kalkulasi yang diperlukan, setelah itu memformat presentasinya dalam cara yang dimengerti oleh pemakai. Sistem yang tidak terkomputerisasi melakukan hal ini dengan cara manual menyusun statistik-statistik dan mengetik laporan-laporan. Sistem yang sangat terkomputerisasi melakukan hal ini dengan menggunakan program-program canggih untuk melakukan ribuan kalkulasi.

2.1.4.4 Manfaat Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian

Veithzal Rivai (2009:530) mengemukakan sembilan manfaat khusus dari sistem informasi manajemen kepegawaian yang meliputi :

- 1) Memeriksa kepebilas-kapabilitas karyawan saat ini guna mengisi kekosongan-kekosongan yang diproyeksikan di dalam perusahaan.

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- 2) Menyoroti posisi-posisi yang para pemegang jabatannya diperkirakan akan dipromosikan, akan pensiun atau akan diberhentikan.
- 3) Menggambarkan pekerjaan-pekerjaan yang spesifik atau kelas-kelas pekerjaan yang mempunyai tingkat perputaran, pemecatan, ketidakhadiran, kinerja dan masalah yang tinggi melebihi kadar normal.
- 4) Mempelajari komposisi usia, suku, jenis kelamin dari berbagai pekerjaan dan kelas pekerjaan guna memastikan apakah semua itu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 5) Mengantisipasi kebutuhan-kebutuhan rekrutmen, seleksi, pelatihan dan pengembangan dalam rangka memastikan penempatan yang tepat waktu karyawan-karyawan bermutu ke dalam lowongan-lowongan pekerjaan.
- 6) Perencanaan SDM untuk mengantisipasi pergantian-pergantian dan promosi.
- 7) Laporan-laporan kompensasi untuk memperoleh informasi menyangkut seberapa besar setiap karyawan dibayar, biaya-biaya kompensasi keseluruhan dan biaya-biaya finansial dari setiap kenaikan-kenaikan gaji dan perubahan-perubahan kompensasi.
- 8) Riset SDM untuk melaksanakan penelitian dalam permasalahan, seperti perputaran karyawan dan ketidakhadiran atau menemukan tempat yang paling produktif guna mencapai calon-calon baru.

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- 9) Penilaian kebutuhan pelatihan untuk menganalisis kinerja individu dan menentukan karyawan-karyawan mana yang memerlukan pelatihan lebih lanjut.

2.1.5 Konsep Dasar Kualitas Informasi

2.1.5.1 Pengertian Kualitas Informasi

Seperti yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean dalam Sugiyono (2003) bahwa “kualitas informasi (*information quality*) mengukur kualitas keluaran dari informasi, sebagai produk atau keluaran dari sistem informasi, kualitas informasi dapat mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna sistem. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan dari suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna”. Jika pengguna sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut.

Peran kualitas informasi sangat penting sebab informasi pada akhirnya digunakan sebagai pendukung dalam proses pengambilan keputusan sehingga kualitas informasi dapat mempengaruhi kualitas keputusan yang diambil.

2.1.5.2 Pengukur-pengukur Kualitas Informasi

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Ahituv dalam Jogiyanto (2007:16) menggunakan lima macam karakteristik informasi untuk mengukur nilai dari informasi, yaitu:

1. Akurasi (*accuracy*)
2. Ketepatanwaktuan (*timeliness*)
3. Relevan (*relevance*)
4. Agregasi (*aggregation*)
5. Pemformatan (*formatting*)

Gallagher dalam Jogiyanto (2007:16) menggunakan pengukuran relevan (*relevance*), keinformatifan (*informativeness*), kegunaan (*usefulness*), dan kepentingan (*importance*) untuk mengukur kualitas dari kelompok laporan sistem informasi.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan item pengukur yang dikembangkan oleh Bailey dan Pearson dalam Jogiyanto (2007:15) terdiri dari enam skala yaitu sebagai berikut:

1. Kelengkapan (*completeness*), sumber informasi dan informasi yang dihasilkan harus lengkap artinya tidak menghilangkan aspek-aspek penting atas kegiatan yang sedang diukur sehingga dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2. Ketepatan (*precision*), artinya informasi harus tepat dan memenuhi sasaran sesuai dengan kebutuhan.
3. Akurasi (*accuracy*), menurut DeLone dan McLean “informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus akurat karena sangat berperan bagi pengambilan keputusan penggunanya, informasi yang akurat berarti harus terbebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan”. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksud informasi yang dihasilkan sistem informasi. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.
4. Keandalan (*reliability*), informasi harus dapat diandalkan baik dalam pengambilan keputusan atau kegiatan manajemen lainnya.
5. Kekinian (*currency*), informasi yang disajikan untuk pengguna sebaiknya tidak boleh terlambat, informasi yang usang sudah tidak memiliki nilai lagi, sehingga informasi yang dihasilkan sistem informasi harus up to date, sehingga proses pengambilan keputusan dapat berjalan dengan baik dan menghasilkan keputusan yang baik bagi individu maupun organisasi.

6. Bentuk keluaran (*format of output*), menurut ratih (2009) format informasi mengacu kepada bagaimana informasi dipresentasikan kepada pengguna. Bentuk yang jelas dari suatu informasi yan harus ditentukan (tabel, keterangan, grafik), contoh, data yang sangat besar dapat dengan mudah dipahami apabila diintrepetasikan dengan mengubahnya dalam bentuk grafik.

2.1.6 Konsep Dasar Kepuasan Pengguna

2.1.6.1 Pengertian Kepuasan Pengguna

Menurut Bayley dalam Al Ghatani (1999), “kepuasan pengguna merupakan sikap multidimensional dari pengguna terhadap aspek-aspek yang berbeda dalam sistem informasi. Setiap pengguna memiliki ekspektasi yang berbeda dari penerapan suatu sistem informasi, hal tersebut ditujukan dengan perubahan atau pengembangan pada sistem informasi tersebut.

Pengertian lain mengenai kepuasan pengguna yaitu, kepuasan adalah suatu perasaan yang mendefisinikan perasaan senang dan lega terhadap sesuatu hal yang sesuai dengan keinginan atau harapan, sehingga akhirnya timbul perasaan puas. Dalam penelitian ini kepuasan yang dimaksud ditujukan kepada kepuasan pengguna sistem informasi. Menurut Jogiyanto (2007:23) “Kepuasan pemakai

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

(user satisfaction) adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna merupakan respon umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Kepuasan pengguna juga dapat diartikan sebagai sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan.

2.1.6.2 Pengukur-pengukur Kepuasan Pengguna

Pengukuran terhadap kepuasan telah memiliki sejarah yang panjang dalam disiplin ilmu sistem informasi, diantaranya adalah pengukuran kepuasan pengguna yang dilakukan oleh Doll dan Torkzadeh dalam Sugiyono (2009), yang dinamakan model evaluasi EUCS (*end user computing satisfaction*). Evaluasi model ini lebih menekankan kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), ketepatan waktu (*timeliness*), dan kemudahan menggunakan (*easy of use*).

Senada dengan Doll dan Torkzadeh, Norsidah Mohamed et al (2009) mengemukakan lima dimensi dalam pengukuran tingkat kepuasan pengguna, yaitu :

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1. Isi (*content*), dimensi ini menghukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi suatu sistem. Isi sistem biasanya berupa fungsi dan model yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem.
2. Ketepatan (*accuracy*), mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input juga mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu juga dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.
3. Bentuk (*format*), dimensi ini mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antarmuka sistem, format laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka sistem itu menarik dan apakah tampilan sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.
4. Kemudahan menggunakan (*easy of use*), mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem, seperti memasukan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

5. Ketepatan waktu (*timeliness*), mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan real time, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

Dan berikut adalah pengukur-pengukur dari kepuasan pengguna menurut beberapa ahli yang dirangkum Jogiyanto dalam bukunya yang berjudul Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi (2007:42):

1. Kepuasan dengan kekhususan (*satisfaction with specifics*)
2. Kepuasan menyeluruh (*overall satisfaction*)
3. Pengukuran item tunggal (*single item measure*)
4. Pengukuran item banyak (*multi item measure*)
5. Kepuasan informasi: perbedaan antara informasi dibutuhkan dengan diterima (*information satisfaction: difference between information needed and received*)
6. Kesenangan (*enjoyment*)
7. Kepuasan perangkat lunak (*software satisfaction*)

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

8. Keputusan pengambilan keputusan (*decision making satisfaction*)

Kualitas sistem (*system quality*) merupakan salah satu pengukur kualitas sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean dalam D&M Information System Success Model (Jogiyanto,2007:12).

2.1.7 Hubungan Antara Kualitas Informasi Dengan Kepuasan Pengguna

Telah banyak dilakukan penelitian untuk bisa mengungkapkan keberhasilan sistem informasi hingga saat ini. Salah satunya adalah penelitian DeLone dan McLean (1992) dalam Jogiyanto (2005). Model yang mereka kembangkan adalah model sederhana dan valid, sehingga hal tersebut menimbulkan berbagai macam tanggapan. Selain itu diperlukan model yang tepat agar dapat dijadikan acuan untuk membuat sistem teknologi informasi bisa diterapkan secara berhasil untuk suatu perusahaan. Berikut merupakan gambar model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (*D&M Success Model*).

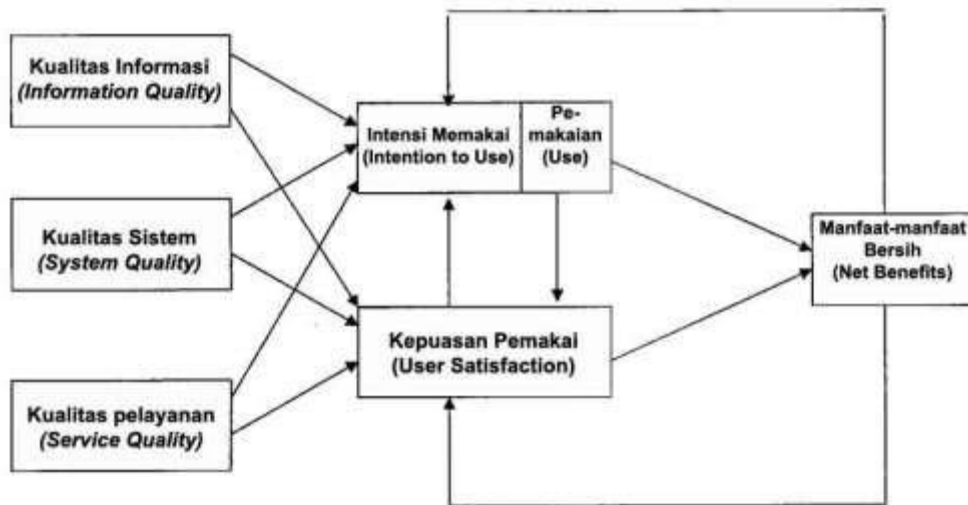
Gambar 2.2

Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



Sumber: Delone dan McLean dalam buku Jogiyanto (2005:107)

Berdasarkan gambar diatas, terdapat enam dimensi sebagai pengukur kesuksesan sistem informasi, berikut adalah pengukurnya:

1. Kualitas sistem (*System quality*)
2. Kualitas informasi (*Information system*)
3. Kualitas pelayanan (*Service quality*)
4. Intensitas pemakaian (*Intention to use*)
5. Kepuasan pengguna (*User satisfaction*)
6. Manfaat-manfaat bersih (*Net benefits*)

Dari model diatas dapat dijelaskan bahwa kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas pelayanan (*service quality*) bersama-sama mempengaruhi baik intensitas pemakaian (*intention to use*) dan

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

kepuasan pemakai (*user satisfaction*). Besarnya intensitas pemakaian (*intention to use*) dapat mempengaruhi kepuasan pemakai (*user satisfaction*) secara positif maupun negatif. Intensitas pemakaian (*intention to use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*) mempengaruhi manfaat-manfaat bersih (*net benefits*) dan selanjutnya menjadi *feedback* terhadap intensitas pemakaian (*intention to use*) dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*).

2.1.8 Penelitian Terdahulu

Dalam menyusun penelitian ini banyak dipengaruhi oleh beberapa penelitian para ahli baik itu dari jurnal maupun karya ilmiah lainnya yang berkaitan dengan kualitas informasi dan kepuasan pengguna sebagai tolak ukur keberhasilan suatu sistem informasi yang telah di teliti sebelumnya. Berikut adalah penelitian dan pengukuran yang dilakukan oleh para ahli:

No.	Peneliti	Judul penelitian	Tipe Penelitian	Pengukuran
1.	DeLone & McLean (1992 diperbaharui tahun 2003)	“The DeLone and McLean Model of IS Success: A Ten-Year Update” <i>Journal of Management Information Systems/Spring 2003, Vol.19, No.4, pp. 9-30</i>	Studi Lapangan	Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, intensitas pemakaian, pemakai, kepuasan pengguna dan manfaat-manfaat bersih.
2.	Peter B. Seddon (1997)	“A respecification and extension of the DeLone & McLean model of IS Success” <i>Information System Research, Vol.8, No.3, September 1997, pp. 240-253.</i>	Studi Lapangan	Kesuksesan sistem informasi, penggunaan, evaluasi dan efektivitas sistem informasi.

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3.	Winda Septianita, Wahyu Agus Winarno, Alfi Arif (2014)	“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan <i>Rail Ticketing System</i> (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris Pada PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 9 JEMBER)” <i>e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi</i> , 2014, Volume 1 (1): 53-56	Studi Lapangan	Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna.
4.	Zaki Baridwan dan Latifah Hanum (2007)	“Kualitas dan Efektivitas Sistem Informasi Berbasis Komputer”. Vol.8, No.2 September 2007, pp.153-170.	Studi Lapangan	Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, efektivitas sistem, sistem informasi berbasis komputer.

2.2 Kerangka Pemikiran

Setiap perusahaan memiliki caranya masing-masing untuk mengelola sistem informasi perusahaan tersebut. Pada PT. Pertamina (Persero) memiliki sistem informasi manajemen kepegawaian yang dapat menilai kinerja karyawan selama satu tahun secara *online*. Dengan adanya sistem informasi manajemen yaitu sistem manajemen kinerja (SMK), perusahaan berharap dapat menghasilkan informasi yang akurat, berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan karyawan sebagai pengguna sistem.

Dengan penerapan suatu sistem informasi tentu saja perusahaan memiliki tujuan tertentu, karena dengan tercapainya tujuan yang sudah ditetapkan menunjukkan keberhasilan dari implementasi sistem tersebut. Tetapi, keberhasilan

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

suatu sistem informasi tidak terlepas dari peran kualitas informasi yang merupakan keluaran dari sistem informasi tersebut. Apabila sistem informasi tersebut sudah berkualitas atau sesuai dengan yang diharapkan, maka pengguna dari sistem tersebut merasa puas dan bangga terhadap sistem informasi tersebut. Sehingga pengguna merasa percaya diri saat menggunakan sistem tersebut dan pekerjaan menjadi lebih mudah.

Kepuasan pengguna adalah faktor penting dalam mengimplementasikan sistem informasi, banyak perusahaan yang sudah memahami hal tersebut, sehingga perusahaan mencoba memperbaiki diri pada sistem informasinya yang telah diterapkan. Kepuasan pengguna merupakan hal yang dirasa langsung dan berpengaruh terhadap kualitas sistem informasi, apabila pengguna merasa tidak puas terhadap penggunaan sistem informasi, maka kualitas sistem informasi belum sesuai dengan harapan pengguna, sehingga penerapan sistem informasi tersebut belum efektif atau kurang sukses.

Model keberhasilan sistem informasi telah banyak dilakukan oleh para peneliti. Salah satunya adalah DeLone & McLean dengan model kesuksesan sistem informasi D&M, dimana terdapat beberapa elemen yang digunakan sebagai pengukur dari model ini, diantaranya adalah, kualitas Kualitas sistem (*System quality*), Kualitas informasi (*Information system*), Kualitas pelayanan (*Service quality*), Intensitas pemakaian (*Intention to use*), Kepuasan pengguna (*User*

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

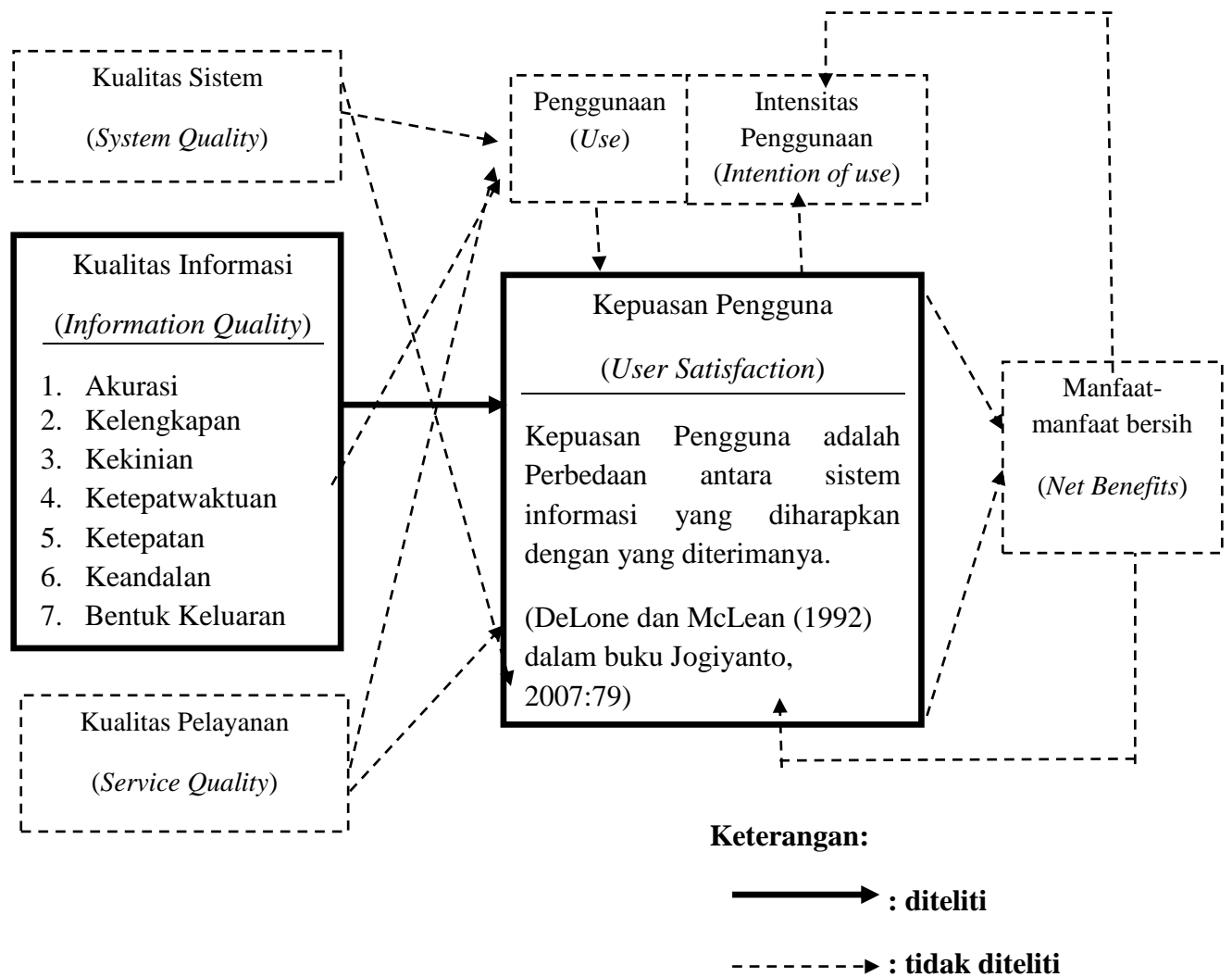
satisfaction), Dampak individual (*Individual impact*), dan Dampak organisasi (*Organizational impact*).

Kepuasan pengguna merupakan indikator pertama dalam model kesuksesan, dimana kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem informasi. Maka dari itu dapat diuraikan kerangka pemikiran yang dijadikan pengantar penelitian sebagai berikut

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



Sumber: DeLone & McLean dalam buku Jogiyanto (2007:107)

Gambar 2.2

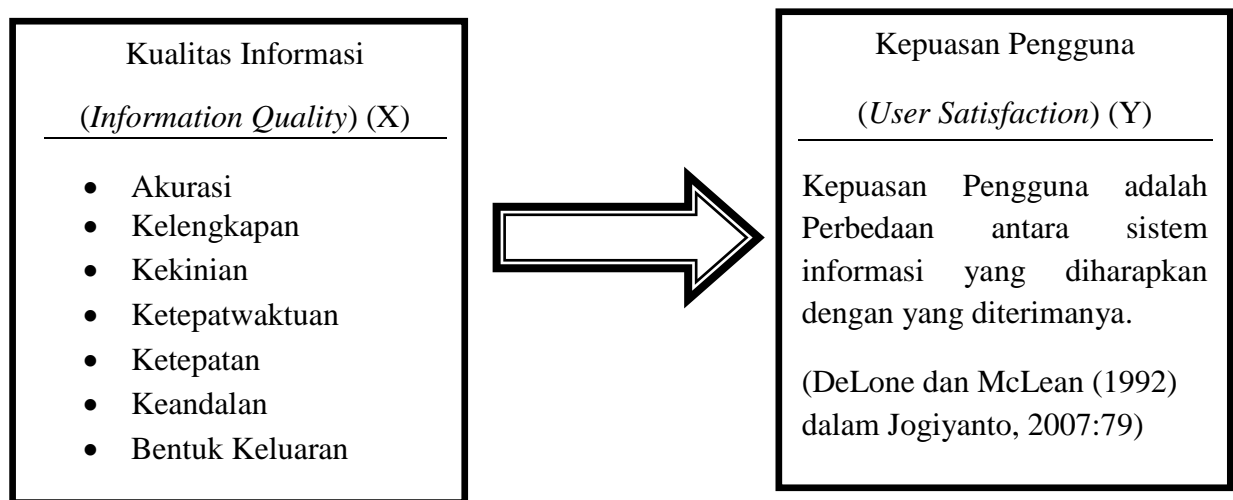
Kerangka pemikiran: Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2.2.1 Paradigma Penelitian



Gambar 2.3

Paradigma Penelitian

Adapun pengukur-pengukur yang dipakai dalam variabel X yakni kualitas Informasi adalah sebagai berikut: ketepatan, kelengkapan, akurasi, keandalan, kekinian, dan bentuk keluaran. Hal ini akan mempengaruhi kepuasan pengguna sebagai variabel Y apabila pengguna merasa kurang puas terhadap kualitas informasi tersebut sehingga bisa menyebabkan penurunan kinerja karyawan.

2.3 Hipotesis

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Menurut Sugiyono (2012:64), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah hipotesis asosiatif. Menurut Sugiyono (2012:69), hipotesis asosiatif adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah asosiatif, yaitu yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih.

Berdasarkan kajian teoritis dan kerangka pemikiran sebelumnya, maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut : “Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna”.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah kualitas sistem informasi manajemen kepegawaian yang menjadi variabel bebas atau independen (variabel X), terhadap kepuasan pengguna yang menjadi variabel terikat atau dependen (variabel Y).

Penelitian ini dilaksanakan di PT Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan yang berlokasi di Jln. Raya Balongan Km. 8 Indramayu karena perusahaan tersebut menggunakan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian.

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Adapun yang menjadi subjek penelitian adalah 47 karyawan di PT Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan.

3.2 Metode Penelitian

Suatu karya ilmiah tidak terlepas dari metode penelitian sebagai acuan dalam mencapai tujuan kegiatan penelitian. Pada dasarnya metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data yang diperoleh melalui penelitian atau data empirik untuk tujuan dan kegunaan tertentu. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (2009:2) memberikan batasan bahwa : “metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, misalnya untuk menguji serangkaian hipotesa dengan mempergunakan teknik serta alat tertentu. Cara utama itu dipergunakan setelah penyelidik memperhitungkan kewajarannya ditinjau dari tujuan penyelidikan serta situasi penyelidikan”.

Untuk memperoleh hasil penelitian ilmiah yang berdasarkan ciri-ciri keilmuan yaitu meliputi rasional, empiris, dan sistematis maka diperlukan suatu metode penelitian yang sesuai dengan tujuan dan manfaat penelitian. Metode penelitian adalah suatu metode yang dilakukan untuk meneliti dan menyelesaikan

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

suatu masalah yang terjadi. Dibutuhkan data dan informasi yang sesuai dengan sifat dan permasalahannya, agar data yang diperoleh cukup lengkap untuk membahas permasalahan yang ada.

Metode yang digunakan sebagai pendekatan akan masalah yang diteliti adalah dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dan verifikatif.

Seperti yang dikemukakan oleh, metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat serta tatacara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena.

Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif ini, maka dapat diperoleh deskripsi mengenai :

- 1) Gambaran Kualitas Sistem di PT Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan.
- 2) Gambaran Kepuasan Pengguna di PT Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan.

Adapun ciri-ciri metode deskriptif adalah sebagai berikut :

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- 1) Memusatkan diri pada pemecahan masalah-masalah yang sedang terjadi pada masa sekarang, pada masalah-masalah yang sedang aktual.
- 2) Data yang terkumpul mula-mula disusun, dijelaskan dan kemudian dianalisa.

Tujuan penelitian yang kedua yaitu penelitian verifikatif yaitu untuk menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilakukan melalui pengumpulan data di lapangan. Metode verifikatif adalah metode yang digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan-perhitungan statistik. Seperti yang dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto (2004:7) bahwa metode penelitian verifikatif adalah "penelitian yang pada dasarnya ingin menguji kebenaran melalui pengumpulan data di lapangan". Penelitian ini digunakan untuk menguji kebenaran dari hipotesis melalui pengumpulan data di lapangan. Dalam hal ini akan dilakukan melalui penyebaran kuesioner terhadap karyawan di PT Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan.

Penelitian verifikatif bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna di PT Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan.

3.3 Operasionalisasi Variabel

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Definisi Operasional Variabel adalah penarikan batasan yang lebih menjelaskan ciri-ciri spesifik yang lebih substantive dari suatu konsep. Tujuannya: agar peneliti dapat mencapai suatu alat ukur yang sesuai dengan hakikat variabel yang sudah di definisikan konsepnya, maka peneliti harus memasukkan proses atau operasionalnya alat ukur yang akan digunakan untuk kuantifikasi gejala atau variabel yang ditelitinya.

Terdapat dua variabel dalam penelitian ini yaitu, variabel bebas (independen) adalah suatu variabel yang ada atau terjadinya mendahului variabel tidak bebasnya. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Informasi (Variabel X). Variabel tidak bebas (dependen) yaitu variabel yang situasi dan kondisinya dipengaruhi atau disebabkan oleh variabel lain yang sifatnya bebas. Sedangkan variabel tidak bebas dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pengguna (Variabel Y)

Tabel 3.1

Operasionalisasi Variabel (X) Kualitas Informasi

Variabel	Indikator	Ukuran	No item	Skala
----------	-----------	--------	---------	-------

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Kualitas Informasi (Variabel X) Kualitas Informasi merupakan kualitas keluaran/produk dari suatu sistem informasi.	Akurasi <i>(Accuracy)</i>	- Tingkat akurasi data mentah ke dalam Sistem Manajemen Kinerja (SMK) - Tingkat akurasi informasi yang ditampilkan SMK	1 2	Ordinal
	Kelengkapan <i>(completeness)</i>	- Tingkat kelengkapan sumber informasi SMK - Tingkat kelengkapan informasi yang ditampilkan SMK	3 4	Ordinal
	Kekinian <i>(currency)</i>	- Tingkat kecepatan data terkumpul sebelum diinput ke dalam SMK - Tingkat keaktualan informasi yang ditampilkan SMK	5 6	Ordinal
	Bentuk <i>(form)</i>	- Tingkat keringkasan informasi yang ditampilkan SMK - Tingkat kejelasan informasi yang dihasilkan SMK	7 8	Ordinal
	Keandalan <i>(reliability)</i>	- Tingkat ketersediaan informasi saat diperlukan - Tingkat ketepatan	9	Ordinal

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

		keputusan yang diambil berdasarkan informasi	10	
	Ketelitian (<i>precision</i>)	- Tingkat kesesuaian informasi dengan keadaan sebenarnya	11	Ordinal
		- Tingkat perbaikan terhadap informasi yang diinput ke SMK	12	
Kepuasan Pengguna	Perbedaan antara sistem informasi yang diharapkan dengan yang diterimanya. (DeLone dan McLean (1992) dalam Jogyanto, 2007:79)	Kepuasan pengguna -= Nilai Kinerja (X) – Nilai Harapan (Y)		Interval

3.4 Sumber Data

Menurut Arikunto “Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.” Sedangkan jenis data yang digunakan dalam penelitian dapat dibedakan menjadi dua macam yaitu: data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian langsung secara empirik kepada pelaku langsung atau terlibat langsung dengan menggunakan teknik pengumpulan

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

data tertentu. Dan data sekunder diperoleh dari pihak lain dan sumber umum (buku teks, ensiklopedi, internet, majalah, surat kabar, jurnal, buletin, dsb).

Dalam penelitian ini, sumber data yang didapat merupakan data primer dan skunder. Data primer yaitu data yang didapat langsung dari pihak yang bersangkutan dengan melalui wawancara yang dilakukan secara langsung dengan staf yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti. Sementara data skunder yaitu data tidak langsung yang merupakan data yang telah diperoleh hasil analisis pihak lain yang mencermati hal yang sama.

Sedangkan sumber data yang diperoleh dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sumber Data Primer (Primary data) yaitu data yang dikumpulkan secara khusus dari sumber aslinya. Sumber data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak PT Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan mengenai Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian yang digunakan, pada perusahaan tersebut.
2. Sumber Data Sekunder yaitu data yang telah tersedia yang dikumpulkan oleh pihak lain, baik dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Diperoleh dari berbagai buku literatur, artikel, tulisan-tulisan ilmiah, serta situs/*website* di internet. Data yang diperoleh yaitu berupa pendapat yang dikemukakan oleh para ahli serta kejadian-kejadian yang sedang terjadi baru-baru ini.

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3.5 Populasi

Populasi memiliki karakteristik-karakteristik tertentu yang menghasilkan nilai kualitas atau kuantitas dari objek atau subjek penelitian. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Sugiyono (2009:) bahwa “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Dalam penelitian ini, populasi yang akan diambil adalah populasi dari seluruh pegawai PT Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna, maka harus dilakukan penelitian yang diambil dari wilayah objek penelitian.

Dapat dijelaskan bahwa populasi adalah sekumpulan atau keseluruhan unit yang akan dianalisa atau unit penelitian yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang dijadikan sebagai objek penelitian.

3.6 Teknik Pengumpul Data

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi kedalam tiga bagian yaitu :

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1. Teknik Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dari responden (sumber data) atas dasar inisiatif pewawancara (peneliti) dengan menggunakan alat berupa pedoman atau skedul wawancara, yang dilakukan secara tatap muka (*face to face*) maupun melalui telepon (*telephone interview*) dengan langsung mengadakan tanya-jawab kepada objek yang diteliti atau kepada perantara yang mengetahui persoalan dari objek yang sedang diteliti.
2. Penelusuran literatur, yaitu cara pengumpulan data dengan menggunakan sebagian atau seluruh data yang telah ada atau laporan dari peneliti sebelumnya. Pengamatan literatur juga disebut juga pengamatan tidak langsung.
3. Penggunaan kuesioner (angket), yaitu cara pengumpulan data berbentuk pengajuan pertanyaan tertulis melalui sebuah daftar pertanyaan yang sudah dipersiapkan sbelumnya. Dengan menggunakan daftar pertanyaan (angket) atau daftar isian terhadap objek yang diteliti atau kepada perantara yang mengetahui persoalan dari objek yang sedang diteliti. Daftar pertanyaan ini disebarakan kepada karyawan PT Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan.

Berikut langkah-langkah pembuatan angket :

1. Menyusun kisi-kisi daftar pertanyaan atau pernyataan.
2. Merumuskan *item-item* pertanyaan dan alternatif jawabannya.

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3. Menetapkan skala penilaian angket.

Jenis instrument yang digunakan bersifat tertutup, yaitu pegawai hanya perlu mengisi kuesioner dengan jawaban yang telah disediakan dalam bentuk pilihan ganda. Menetapkan pemberian skor untuk setiap *item* pertanyaan. Pada penelitian ini, setiap jawaban responden dihitung dengan menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2009 : 107) “skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”.

Setiap jawaban responden berturut – turut diberi nilai 5, 4, 3, 2, 1 jika *item* pertanyaan berindikasi positif, dan sebaliknya setiap jawaban responden berturut-turut diberi nilai 1, 2, 3, 4, 5 jika *item* pertanyaan berindikasi negatif. Adapun tingkatan penskorannya dapat dilihat dari tabel di bawah ini :

Tabel 3.2

Alternatif Jawaban Menurut Skala Likert

Alternatif Jawaban	Sangat setuju	Setuju	Ragu-ragu	Tidak setuju	Sangat tidak setuju
Positif	5	4	3	2	1
Negatif	1	2	3	4	5

3.7 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis

Rancangan ini untuk menentukan layak atau tidaknya penelitian maka alat ukur yang digunakan harus memiliki kriteria *valid* dan *reliable*. Sehingga peneliti

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

menguji kuesioner yang akan diberikan kepada responden dengan uji validitas dan uji reliabilitas.

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah instrumen yang digunakan mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2009 : 141). Untuk pengujian validitas tiap butir digunakan analisis *item*, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Selanjutnya nilai korelasi *product moment* hasil perhitungan dibandingkan dengan r tabel, jika r hitung lebih besar dari r tabel berarti korelasi *product moment* untuk tiap butir pernyataan adalah "valid". Untuk pengujian validitas dalam penelitian ini akan digunakan rumus korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana :

r_{xy} = koefisien validitas item yang dicari

X = skor yang diperoleh dari subjek dalam tiap item

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Y = skor total item instrumen

ΣX = jumlah skor dalam distribusi X

ΣY = jumlah skor dalam distribusi Y

ΣX^2 = jumlah kuadrat pada masing-masing skor X

ΣY^2 = jumlah kuadrat pada masing-masing skor Y

n = jumlah responden

Bila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ pada $\alpha = 0.05$ berarti data tersebut signifikan (valid) dan layak digunakan dalam pengujian hipotesis penelitian. Sebaliknya bila $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti data tersebut tidak signifikan (tidak valid) dan tidak dapat diikutsertakan dalam pengujian hipotesis penelitian.

Tabel 3.3
Pengujian Validitas Kinerja

No.	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
A. Akurasi				
1.	Data mentah yang akan dimasukkan ke Sistem Manajemen Kinerja (SMK) sudah akurat.	0,803	0,4438	Valid
2.	Data tidak berbias.	0,784	0,4438	Valid
3.	SMK menampilkan informasi yang akurat dan memiliki kemungkinan kesalahan yang sangat kecil.	0,803	0,4438	Valid
B. Kelengkapan				

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No.	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
4.	Sumber informasi untuk SMK sudah lengkap.	0,855	0,4438	Valid
5.	Informasi yang ditampilkan pada SMK sudah lengkap	0,855	0,4438	Valid
C. Kekinian				
6.	Pengumpulan data saat akan dimasukan ke SMK tidak pernah terlambat.	0,492	0,4438	Valid
7.	data yang dipergunakan selalu <i>up to date</i> .	0,504	0,4438	Valid
D. Ketepatanwaktu				
8.	Pengolahan data tepat waktu.	0,504	0,4438	Valid
9.	Informasi yang dihasilkan SMK tepat waktu.	0,504	0,4438	Valid
E. Ketepatan				
10.	Informasi yang ditampilkan pada SMK sesuai dengan keadaan sebenarnya.	0,937	0,4438	Valid
11.	Perbaikan pada informasi di SMK mudah dilakukan	0,725	0,4438	Valid
F. Keandalan				
12.	Informasi pada SMK selalu tersedia saat dibutuhkan.	0,803	0,4438	Valid
13.	Keputusan yang diambil berdasarkan informasi yang ditampilkan pada SMK sudah sesuai.	0,848	0,4438	Valid
G. Bentuk				
14.	Informasi yang disajikan SMK mudah dimengerti.	0,803	0,4438	Valid
15.	Informasi yang ditampilkan rikas.	0,555	0,4438	Valid
16.	Informasi yang ditampilkan jelas	0,881	0,4438	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2015

Tabel 3.4
Pengujian Validitas Harapan

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No.	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
A. Akurasi				
1.	Data mentah yang akan dimasukkan ke Sistem Manajemen Kinerja (SMK) sudah akurat.	0,628	0,4438	Valid
2.	Data tidak berbias.	0,587	0,4438	Valid
3.	SMK menampilkan informasi yang akurat dan memiliki kemungkinan kesalahan yang sangat kecil.	0,628	0,4438	Valid
B. Kelengkapan				
4.	Sumber informasi untuk SMK sudah lengkap.	0,628	0,4438	Valid
5.	Informasi yang ditampilkan pada SMK sudah lengkap	0,671	0,4438	Valid
C. Kekinian				
6.	Pengumpulan data saat akan dimasukkan ke SMK tidak pernah terlambat.	0,768	0,4438	Valid
7.	data yang dipergunakan selalu <i>up to date</i> .	0,758	0,4438	Valid
D. Ketepatanwaktu				
8.	Pengolahan data tepat waktu.	0,716	0,4438	Valid
9.	Informasi yang dihasilkan SMK tepat waktu.	0,715	0,4438	Valid
E. Ketepatan				
10.	Informasi yang ditampilkan pada SMK sesuai dengan keadaan sebenarnya.	0,515	0,4438	Valid
11.	Perbaikan pada informasi di SMK mudah dilakukan	0,566	0,4438	Valid
F. Keandalan				
12.	Informasi pada SMK selalu tersedia saat dibutuhkan.	0,529	0,4438	Valid
13.	Keputusan yang diambil berdasarkan informasi yang ditampilkan pada SMK sudah sesuai.	0,598	0,4438	Valid
G. Bentuk				

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No.	Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
14.	Informasi yang disajikan SMK mudah dimengerti.	0,464	0,4438	Valid
15.	Informasi yang ditampilkan rikas.	0,644	0,4438	Valid
16.	Informasi yang ditampilkan jelas	0,701	0,4438	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2015

Pengujian validitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan terhadap 20 responden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (df) $n-2$ yaitu $20-2=18$, sehingga diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,4438. Dengan demikian setiap item pertanyaan dalam kuesioner dapat dikatakan valid, karena setiap item pertanyaan memiliki $r_{i(x-i)}$ lebih besar daripada r_{tabel} ($r_{i(x-i)} > r_{tabel}$). Artinya, pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dapat dijadikan alat ukur apa yang hendak diukur.

3.7.2 Uji Reabilitas

Setelah menguji validitas kuesioner, langkah selanjutnya uji reliabilitas. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data tersebut menunjukkan tingkat ketetapan, tingkat keakuratan, kestabilan atau konsistensi dalam mengungkap gejala tertentu dari sekelompok individu walaupun dilaksanakan pada waktu yang berbeda. Dengan memperoleh nilai r dari uji validitas (menunjukkan hasil indeks korelasi), maka akan diketahui ada atau tidaknya hubungan antara dua belah instrumen. Suharsimi Arikunto

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

(2006:178) menyatakan bahwa : “realibitas menunjukkan satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang realibel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya”.

Untuk menguji tingkat reliabilitas dapat digunakan rumus *alpha croanbach* yang merupakan statistik paling umum yang digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrumen penelitian.

Adapun koefisien *Alpha Croanbach* dirumuskan sebagai berikut:

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{(\sum \sigma_b^2)}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

r : Realibitas Instrumen

K : Banyaknya butir soal

$\sum \sigma_b^2$: Jumlah varian bulir

σ_t^2 : Varian total

Jumlah varian butir dapat dicari dengan cara mencari nilai varian tiap butir yang kemudian dijumlahkan, seperti terlihat pada rumus berikut ini:

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

$$\sigma = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n}$$

Ketentuan uji reabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka item pertanyaan dikatakan reliabel.
2. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka item pertanyaan dikatakan tidak reliabel.

Tabel 3.5
Hasil Pengujian Reliabilitas

No.	Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1.	Kinerja Kualitas Sistem	0,945	0,70	Reliabel
2.	Harapan Kualitas Sistem	0,898	0,70	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2015

Dilihat dari tabel 3.5 hasil uji reliabilitas variabel Kinerja Kualitas Informasi dan Harapan Kualitas Sistem menunjukkan bahwa keduanya dinyatakan reliabel. Setelah memperhatikan kedua pengujian instrumen di atas dapat disimpulkan bahwa instrumen dinyatakan valid dan reliabel. Hal itu berarti bahwa penelitian ini dapat dilanjutkan artinya tidak ada sesuatu hal yang dapat menjadi kendala terjadinya kegagalan penelitian dikarenakan oleh instrumen yang belum teruji kevalidan dan kerealbilitasannya.

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3.7.3 Teknik Analisis Data

Setelah data hasil penelitian berupa kuesioner terkumpul, maka selanjutnya dilakukan analisis data yang masih berupa data ordinal variabel X dan variabel Y. Tahap-tahap dalam melakukan analisis data dilakukan dengan cara:

1. Menyusun data

Hal ini perlu dilakukan untuk mengecek kelengkapan identitas responden, kelengkapan data, serta pengisian data yang disesuaikan dengan tujuan penelitian.

2. Tabulasi data

- Memberi skor pada setiap *item*
- Menjumlahkan skor pada setiap *item*
- Menyusun ranking skor pada setiap variabel Penelitian

Tabel 3.6
Tabel Rekapitulasi Pengolahan Data

Resp.	Skor Item						Total
	1	2	3	4	...	N	
1							
2							
...							
N							

3. Analisis data

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Kegiatan ini merupakan pengolahan data dengan menggunakan rumus-rumus statistik kemudian menginterpretasikan data untuk memperoleh suatu kesimpulan.

3.7.3.1 Analisis Deskriptif

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan skor variabel X dan variabel Y serta kedudukannya, dengan prosedur sebagai berikut:

- a) Menentukan jumlah skor kriterium (SK) dengan rumus:

$$SK = ST \times JB \times JR$$

Dimana:

SK = Skor Kriterium

ST = Skor Tertinggi

JB = Jumlah Butir

JR = Jumlah Responden

- b) Membandingkan jumlah skor hasil kuesioner dengan jumlah skor kriterium, untuk mencari jumlah skor hasil kuesioner dengan rumus:

$$\sum X_i = X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_n$$

Dimana:

X_i = Jumlah skor hasil kuesioner variabel X

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

$X_1 - X_n$ = Jumlah skor kuesioner masing-masing responden

c) Membuat daerah kategori kontinum menjadi tiga tingkatan, yakni: rendah, sedang dan tinggi. Langkah-langkahnya sebagai berikut:

- Menentukan kontinum tertinggi dan terendah.

$$\text{Tinggi : } SK = ST \times JB \times JR$$

$$\text{Rendah : } SK = SR \times JB \times JR$$

Dimana:

ST = Skor Tertinggi

SR = Skor Terendah

JB = Jumlah Butir

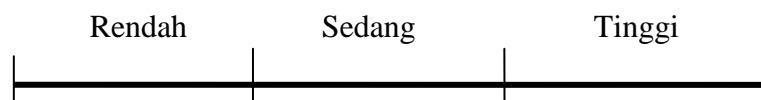
JR = Jumlah Responden

- Menentukan selisih skor kontinum dari setiap tingkatan dengan rumus:

$$R = \frac{\text{Skor Kontinum Tinggi} - \text{Skor Kontinum Rendah}}{3}$$

d) Membuat garis kontinum dan menentukan daerah letak skor hasil penelitian. Menentukan persentase letak skor hasil Penelitian (*rating scale*)

dalam garis kontinum $\left(\frac{S}{\text{Skor maksimal}} \times 100\% \right)$.



Gambar 3.1

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Contoh Garis Kontinum Penelitian

- e) Membandingkan skor total tiap variabel dengan *parameter* diatas untuk memperoleh gambaran variabel X(Kualitas Sistem) dan variabel Y (Kepuasan Pengguna).

3.7.2.3 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif menguji kebenaran suatu hipotesis yang dilakukan melalui pengumpulan data, dalam hal ini penelitian verifikatif bertujuan kepuasan pengguna.

Langkah-langkah dalam analisis verifikatif adalah:

1. *Method of Successive Interval (MSI)*.

Semua data ordinal ditransformasikan menjadi skala interval dengan menggunakan langkah-langkah:

- ❖ Menghitung frekuensi (f) setiap pilihan jawaban, berdasarkan jawaban responden pada setiap pertanyaan.
- ❖ Berdasarkan frekuensi tersebut, dilakukan penghitungan proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi (f) dengan jumlah responden.
- ❖ Berdasarkan proporsi tersebut untuk setiap pernyataan, dilakukan penghitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- ❖ Menentukan nilai batas Z (tabel normal) untuk setiap pernyataan dan setiap pilihan jawaban.
- ❖ Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut:

$$\begin{aligned} & \textit{Scale Value} \\ & = \frac{\textit{density at lower limit} - \textit{density at upper limit}}{\textit{area below upper limit} - \textit{area below lower limit}} \end{aligned}$$

Data penelitian yang sudah berskala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel independen dengan variabel dependen serta ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut.

2. Analisis korelasi

Analisis korelasi menunjukkan keeratan hubungan antara dua variabel atau lebih. Analisis korelasi mencari hubungan antara variabel tanpa memperhatikan ada atau tidaknya hubungan kausal diantara variabel-variabel tersebut.

Analisis korelasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Pearsonian Coefficient Correlation* atau sering juga disebut dengan *The*

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Product Moment Coefficient Correlation (koefisien korelasi produk moment). Rumusnya adalah:

$$r_{XY} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{XY} = Koefisien korelasi

X = Skor pertanyaan tiap nomor

Y = Jumlah skor total pertanyaan

N = Jumlah responden

Korelasi produk moment dilambangkan dengan (r) ketentuan nilai r tidak lebih dari harga ($-1 \leq r \leq 1$), apabila $r = -1$ artinya korelasi negatif sempurna; jika $r = 0$ tidak ada korelasi; sedangkan $r = 1$ berarti koefisien korelasinya sangat kuat. Untuk mengadakan interpretasi mengenai besarnya koefisien korelasi, dapat dilihat pada tabel 3.9 dibawah ini:

Tabel 3.7
Pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,19	Sangat Rendah
0,20-0,39	Rendah

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

0,40-0,59	Sedang
0,60-0,79	Kuat
0,80-1,00	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2012: 184)

3. Koefisien Determinasi

Merupakan kuadrat koefisien korelasi. Dalam koefisien determinasi dinyatakan dalam persen sehingga harus dikalikan 100%. Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh yang terjadi dari variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan asumsi:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Nilai koefisien determinasi

r = Nilai koefisien korelasi

4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2012: 188), regresi linear sederhana didasarkan pada hubungan fungsional atau pun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Persamaan umum regresi linear sederhana adalah:

$$Y = a + bX$$

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Keterangan :

Y = subjek dalam variabel dependen yang diprediksikan

a = harga Y bila X = 0 (harga konstanta)

b = Angka arah atau koefisien regresi

X = subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu

Secara teknis harga b merupakan tangent dari (perbandingan) antara panjang garis variabel dependen, setelah persamaan regresi ditemukan. Jadi harga b merupakan fungsi dari koefisien korelasi. Bila koefisien korelasi tinggi, maka harga b juga besar, sebaliknya bila koefisien korelasi rendah maka harga b juga rendah (kecil). Selain itu bila koefisien negatif maka harga b juga negatif dan sebaliknya bila koefisien korelasi positif maka harga b juga positif.

$$a = \frac{(\sum Y_i)(\sum X_i^2) - (\sum X_i)(\sum X_i Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

$$b = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

Sumber: Sugiyono (2012: 188)

3.7.4 Rancangan Uji Hipotesis

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah “terdapat pengaruh kualitas sistem informasi pembiayaan mikro terhadap kepuasan pengguna”.

Jika hipotesis penelitian dinyatakan dalam hipotesis statistik, maka:

$H_0 : \rho = 0$, menyatakan tidak terdapat pengaruh kualitas sistem informasi pembiayaan mikro terhadap kepuasn pengguna.

$H_1 : \rho \neq 0$, menyatakan terdapat pengaruh kualitas sistem informasi pembiayaan mikro terhadap kepuasn pengguna.

Untuk menguji koefisien korelasi antara variabel X dan Y dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} yaitu dengan menggunakan rumus *distribusi student* ($t_{student}$). Berikut adalah rumusnya:

$$t = \frac{r \cdot \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Sumber: Sugiyono (2012: 184)

Keterangan:

$t =$ *distribusi student* dengan derajat kebebasan (dk) = $n-2$

$r =$ koefisien korelasi *product moment*

$n =$ banyaknya data

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah:

jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Pada taraf kesalahan 0,05 dengan derajat kebebasan dk (n-2) serta pada satu pihak, yaitu uji pihak kanan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum PT. Pertamina (Persero)

Sebagai lokomotif perekonomian bangsa Pertamina merupakan perusahaan milik negara yang bergerak di bidang energi meliputi minyak, gas serta energi baru dan terbarukan. Pertamina menjalankan kegiatan bisnisnya berdasarkan prinsip-prinsip tata kelola korporasi yang baik sehingga dapat berdaya saing yang tinggi di dalam era globalisasi.

Dengan pengalaman lebih dari 56 tahun, Pertamina semakin percaya diri untuk berkomitmen menjalankan kegiatan bisnisnya secara profesional dan penguasaan teknis yang tinggi mulai dari kegiatan hulu sampai hilir. Berorientasi pada kepentingan pelanggan juga merupakan suatu hal yang menjadi komitmen

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Pertamina, agar dapat berperan dalam memberikan nilai tambah bagi kemajuan dan kesejahteraan bangsa Indonesia.

Upaya perbaikan dan inovasi sesuai tuntutan kondisi global merupakan salah satu komitmen Pertamina dalam setiap kiprahnya menjalankan peran strategis dalam perekonomian nasional. Semangat terbarukan yang dicanangkan saat ini merupakan salah satu bukti komitmen Pertamina dalam menciptakan alternatif baru dalam penyediaan sumber energi yang lebih efisien dan berkelanjutan serta berwawasan lingkungan. Dengan inisiatif dalam memanfaatkan sumber daya dan potensi yang dimiliki untuk mendapatkan sumber energi baru dan terbarukan di samping bisnis utama yang saat ini dijalankannya, Pertamina bergerak maju dengan mantap untuk mewujudkan visi perusahaan, Menjadi Perusahaan Energi Nasional Kelas Dunia.

Mendukung visi tersebut, Pertamina menetapkan strategi jangka panjang perusahaan, yaitu “*Aggressive in Upstream, Profitable in Downstream*”, dimana Perusahaan berupaya untuk melakukan ekspansi bisnis hulu dan menjadikan bisnis sektor hilir migas menjadi lebih efisien dan menguntungkan.

Pertamina menggunakan landasan yang kokoh dalam melaksanakan kiprahnya untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan dengan menerapkan Tata Kelola Perusahaan yang sesuai dengan standar *global best practice*, serta dengan mengusung tata nilai korporat yang telah dimiliki dan dipahami oleh seluruh

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

unsur perusahaan, yaitu *Clean, Competitive, Confident, Customer-focused, Commercial* dan *Capable*. Seiring dengan itu Pertamina juga senantiasa menjalankan program sosial dan lingkungannya secara terprogram dan terstruktur, sebagai perwujudan dari kepedulian serta tanggung jawab perusahaan terhadap seluruh *stakeholder*-nya.

Sejak didirikan pada 10 Desember 1957, Pertamina menyelenggarakan usaha minyak dan gas bumi di sektor hulu hingga hilir. Bisnis sektor hulu Pertamina yang dilaksanakan di beberapa wilayah di Indonesia dan luar negeri meliputi kegiatan di bidang-bidang eksplorasi, produksi, serta transmisi minyak dan gas. Untuk mendukung kegiatan eksplorasi dan produksi tersebut, Pertamina juga menekuni bisnis jasa teknologi dan pengeboran, serta aktivitas lainnya yang terdiri atas pengembangan energi panas bumi dan *Coal Bed Methane* (CBM). Dalam pengusahaan migas baik di dalam dan luar negeri, Pertamina beroperasi baik secara independen maupun melalui beberapa pola kerja sama dengan mitra kerja yaitu Kerja Sama Operasi (KSO), *Joint Operation Body* (JOB), *Technical Assistance Contract* (TAC), Indonesia Participating/ Pertamina Participating Interest (IP/PPI), dan Badan Operasi Bersama (BOB).

Aktivitas eksplorasi dan produksi panas bumi oleh Pertamina sepenuhnya dilakukan di dalam negeri dan ditujukan untuk mendukung program pemerintah menyediakan 10.000 Mega Watt (MW) listrik tahap kedua. Di samping itu

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Pertamina mengembangkan CBM atau juga dikenal dengan gas metana batubara (GMB) dalam rangka mendukung program diversifikasi sumber energi serta peningkatan pasokan gas nasional pemerintah.

Potensi cadangan gas metana Indonesia yang besar dikelola secara serius yang dimana saat ini Pertamina telah memiliki 6 *Production Sharing Contract* (PSC)-CBM.

Sektor hilir Pertamina meliputi kegiatan pengolahan minyak mentah, pemasaran dan niaga produk hasil minyak, gas dan petrokimia, dan bisnis perkapalan terkait untuk pendistribusian produk Perusahaan. Kegiatan pengolahan terdiri dari: RU II (Dumai), RU III (Plaju), RU IV (Cilacap), RU V (Balikpapan), RU VI (Balongan) dan RU VII (Sorong).

Selanjutnya, Pertamina juga mengoperasikan Unit Kilang LNG Arun (Aceh) dan Unit Kilang LNG Bontang (Kalimantan Timur). Sedangkan produk yang dihasilkan meliputi bahan bakar minyak (BBM) seperti premium, minyak tanah, minyak solar, minyak diesel, minyak bakar dan Non BBM seperti pelumas, aspal, *Liquefied Petroleum Gas* (LPG), *Musicool*, serta *Liquefied Natural Gas* (LNG), Paraxylene, Propylene, Polytam, PTA dan produk lainnya.

4.1.1.1 Visi dan Misi

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Visi: Menjadi Perusahaan Energi Nasional Kelas Dunia. Misi: Menjalankan usaha minyak, gas, serta energi baru dan terbarukan secara terintegrasi, berdasarkan prinsip-prinsip komersial yang kuat.

Untuk mewujudkan Visi Perseroan sebagai perusahaan kelas dunia, maka Perseroan sebagai perusahaan milik Negara turut melaksanakan dan menunjang kebijakan dan program Pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya, terutama di bidang penyelenggaraan usaha energi, yaitu energi baru dan terbarukan, minyak dan gas bumi baik di dalam maupun di luar negeri serta kegiatan lain yang terkait atau menunjang kegiatan usaha di bidang energi, yaitu energi baru dan terbarukan, minyak dan gas bumi tersebut serta pengembangan optimalisasi sumber daya yang dimiliki Perseroan untuk menghasilkan barang dan/atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat serta mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai Perseroan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

Misi Perseroan menjalankan usaha inti minyak, gas, bahan bakar nabati serta kegiatan pengembangan, eksplorasi, produksi dan niaga energi baru dan terbarukan (*new and renewable energy*) secara terintegrasi.

4.1.1.2 Tata Nilai Perusahaan

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Pertamina menetapkan enam tata nilai perusahaan yang dapat menjadi pedoman bagi seluruh karyawan dalam menjalankan perusahaan. Keenam tata nilai perusahaan Pertamina adalah sebagai berikut:

- *Clean* (Bersih)
Dikelola secara profesional, menghindari benturan kepentingan, tidak menoleransi suap, menjunjung tinggi kepercayaan dan integritas. Berpedoman pada asas-asas tata kelola korporasi yang baik.
- *Competitive* (Kompetitif)
Mampu berkompetisi dalam skala regional maupun internasional, mendorong pertumbuhan melalui investasi, membangun budaya sadar biaya dan menghargai kinerja.
- *Confident* (Percaya Diri)
Berperan dalam pembangunan ekonomi nasional, menjadi pelopor dalam reformasi BUMN, dan membangun kebanggaan bangsa.
- *Customer Focus* (Fokus pada Pelanggan)
Berorientasi pada kepentingan pelanggan dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- *Commercial* (Komersial)

Menciptakan nilai tambah dengan orientasi komersial, mengambil keputusan berdasarkan prinsip-prinsip bisnis yang sehat.

- *Capable* (Berkemampuan)

Dikelola oleh pemimpin dan pekerja yang profesional dan memiliki talenta dan penguasaan teknis tinggi, berkomitmen dalam membangun kemampuan riset dan pengembangan.

4.1.1.3 Sejarah Pertamina

Tonggak-tonggak sejarah berdirinya PT Pertamina (Persero) sebagai Perusahaan BUMN sejak tahun 1957 hingga berubah status hukum menjadi Perusahaan Perseroan Terbatas (Persero).

Masa Kemerdekaan

Pada 1950-an, ketika penyelenggaraan negara mulai berjalan normal seusai perang mempertahankan kemerdekaan, Pemerintah Republik Indonesia mulai menginventarisasi sumber-sumber pendapatan negara, di antaranya dari minyak dan gas. Namun saat itu, pengelolaan ladang-ladang minyak peninggalan Belanda terlihat tidak terkendali dan penuh dengan sengketa.

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Integrasi Pengelolaan Migas Indonesia

Pada tahun 1960, PT PERMINA direstrukturisasi menjadi PN PERMINA sebagai tindak lanjut dari kebijakan Pemerintah, bahwa pihak yang berhak melakukan eksplorasi minyak dan gas di Indonesia adalah negara.

Tonggak Migas Indonesia

Untuk memperkokoh perusahaan yang masih muda ini, Pemerintah menerbitkan Undang-Undang No. 8 tahun 1971, dimana di dalamnya mengatur peran Pertamina sebagai satu-satunya perusahaan milik negara yang ditugaskan melaksanakan pengusahaan migas mulai dari mengelola dan menghasilkan migas dari ladang-ladang minyak di seluruh wilayah Indonesia, mengolahnya menjadi berbagai produk dan menyediakan serta melayani kebutuhan bahan bakar minyak & gas di seluruh Indonesia.

Dinamika Migas Indonesia

Seiring dengan waktu, menghadapi dinamika perubahan di industri minyak dan gas nasional maupun global, Pemerintah menerapkan Undang-Undang No. 22/2001. Paska penerapan tersebut, Pertamina memiliki kedudukan yang sama dengan perusahaan minyak lainnya. Penyelenggaraan kegiatan bisnis PSO tersebut akan diserahkan kepada mekanisme persaingan usaha yang wajar, sehat, dan transparan dengan penetapan harga sesuai yang berlaku di pasar.

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Masa Transformasi

Pada 10 Desember 2005, sebagai bagian dari upaya menghadapi persaingan bisnis, PT Pertamina mengubah logo dari lambang kuda laut menjadi anak panah dengan tiga warna dasar hijau-biru-merah. Logo tersebut menunjukkan unsur kedinamisan serta mengisyaratkan wawasan lingkungan yang diterapkan dalam aktivitas usaha Perseroan.

Manajemen

Berikut adalah jajaran manajemen yang berada pada PT Pertamina (Persero) yang terdiri dari Dewan Direksi dan Dewan Komisaris :


Tabel 4.1
Dewan Direksi dan Komisaris Pertamina

No	Direksi	Komisaris
1	Direktur Utama	Komisaris Utama
2	Direktur Hulu	Komisaris
3	Direktur Baru & Terbarukan	Komisaris
4	Direktur Pengolahan	Komisaris
5	Direktur Pemasaran	Komisaris

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

6	Direktur Keuangan 	Komisaris
7	Direktur SDM & Umum	Komisaris

4.1.1.4 Bisnis Pertamina

Eksplorasi dan Produksi

Sejak didirikan pada 10 Desember 1957, Pertamina menyelenggarakan usaha minyak dan gas bumi di sektor hulu hingga hilir. Bisnis sektor hulu Pertamina yang dilaksanakan di beberapa wilayah di Indonesia dan luar negeri meliputi kegiatan di bidang-bidang eksplorasi, produksi, serta transmisi minyak dan gas. Untuk mendukung kegiatan eksplorasi dan produksi tersebut, Pertamina juga menekuni bisnis jasa teknologi dan pengeboran, serta aktivitas lainnya yang terdiri atas pengembangan energi panas bumi dan *Coal Bed Methane* (CBM).

Dalam pengusahaan migas baik di dalam dan luar negeri, Pertamina beroperasi baik secara independen maupun melalui beberapa pola kerja sama dengan mitra kerja yaitu Kerja Sama Operasi (KSO), *Joint Operation Body* (JOB), *Technical Assistance Contract* (TAC), *Indonesia Participating/Pertamina Participating Interest* (IP/PPI), dan Badan Operasi Bersama (BOB).

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Aktivitas eksplorasi dan produksi panas bumi oleh Pertamina sepenuhnya dilakukan di dalam negeri dan ditujukan untuk mendukung program pemerintah menyediakan 10.000 Mega Watt (MW) listrik tahap kedua. Di samping itu Pertamina mengembangkan CBM atau juga dikenal dengan gas metana batubara (GMB) dalam rangka mendukung program diversifikasi sumber energi serta peningkatan pasokan gas nasional pemerintah.

Sharing Contract (PSC)-CBM Potensi cadangan gas metana Indonesia yang besar dikelola secara serius yang dimana saat ini Pertamina telah memiliki 6 *Production*.

Non Eksplorasi dan Produksi

Meningkatkan bisnis perniagaan gas di dalam negeri serta memanfaatkan peluang untuk memperbesar bisnis transportasi dan pemrosesan gas melalui sinergisitas dengan AP Pertamina lainnya.

Pro aktif dalam perumusan pricing policy selaras dengan kebijakan nasional.

Peningkatan kapasitas dan kemampuan spesifik jasa pengeboran untuk menunjang rencana ekspansi perusahaan.

Saat ini, Direktorat Hulu mengelola 6 anak perusahaan yang bergerak di bisnis hulu industri migas dan panasbumi, yaitu: PT Pertamina EP (PEP), PT

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Pertamina Hulu Energi (PHE), PT Pertamina Gas, PT Pertamina *Geothermal Energy* (PGE), PT Pertamina EP Cepu (PEP Cepu), dan PT Pertamina *Drilling Services Indonesia* (PDSI). Selain itu Direktorat Hulu juga mengembangkan fungsi penunjang teknologi bidang hulu, yaitu *Exploration & Production Technology Center* (EPTC).

Masing-masing anak perusahaan dan fungsi penunjang tersebut menjalankan tugas sebagai berikut :



Pertamina EP dibentuk pada 13 September 2005, dengan maksud untuk mengelola perusahaan minyak dan gas (operasi sendiri) berdasarkan Kontrak Kerja Sama (KKS) dengan BP Migas yang ditandatangani pada 17 September 2005.

Sebagai anak perusahaan bidang hulu, PEP bergerak dalam operasi eksplorasi dan produksi minyak dan gas di wilayah-wilayah kerja dalam negeri seluas 140.000 km² yang selama ini dikelola oleh Pertamina.



Siti Raisl **PERTAMINA GAS** nisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Pada 23 Februari 2007, Pertamina mendirikan anak perusahaan PT Pertagas yang kemudian diubah menjadi PT Pertamina Gas pada 2008. PT Pertamina Gas bergerak di bidang trans-portasi, niaga, dan pemrosesan gas.

Dalam kegiatan transmisi gas, Pertamina telah memiliki jaringan pipa dengan volume total sekitar 34.000 km-inci yang terletak di Sumatera Bagian Utara, Sumatera Bagian Tengah, Sumatera Bagian Selatan, Jawa Bagian Barat, Jawa Bagian Timur, dan Kalimantan Timur.

Pada Januari 2009 PT Pertamina Gas mendapatkan Izin Transportasi dan pada Februari 2009 PT Pertamina Gas memperoleh Hak Khusus dari BPH Migas untuk pengangkutan gas bumi melalui pipa di 43 ruas transmisi. Keluarnya Izin Transportasi dan Hak Khusus itu melengkapi terbitnya Izin Niaga pada September 2008. Dengan izin usaha dan hak khusus tersebut, PT Pertamina Gas telah memiliki landasan regulasi untuk menjadi pemain utama dalam bisnis gas di Indonesia.



Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Pertamina Geothermal Energy berdiri pada 12 Desember 2006. Anak perusahaan Pertamina ini bergerak dalam bidang eksplorasi dan eksploitasi panasbumi di 15 wilayah kerja perusahaan (WKP) panasbumi Indonesia, yaitu: Sibayak-Sinabung, Sibual-buali–Sarulla, Sungai Penuh-Sumurup, Tambang Sawah-Hululais, Lumut Balai, Waypanas-Ulubelu, Cibereum-Parabakti, Pengalengan (Patuha-Wayang Windu), Kamojang-Darajat, Karaha-Telagabodas, Dieng, Iyang-Argopuro, Tabanan-Bali, Lahendong-Tompaso, dan Kotamobagu.



Pertamina EP Cepu, berdiri pada 14 September 2005, merupakan anak perusahaan PT Pertamina (Persero) yang bergerak di bidang usaha hulu migas. Di Blok Cepu, Pertamina memiliki interest sebesar 45%, bermitra dengan Mobil Cepu Ltd (selaku operator) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) mengelola KKS Blok Cepu.

PT Pertamina Drilling Services Indonesia didirikan pada 13 Juni 2008 sebagai entitas bisnis yang melakukan kegiatan dalam bidang manajemen jasa pengeboran. Jasa yang diberikan meliputi pengeboran, workover, serta jasa

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

pengeboran dengan sistem Daily Rate dan Manajemen Pengeboran Terpadu (MPT) untuk sumur minyak, gas, dan panasbumi.

Saat ini, PT PDSI memiliki 34 unit rig pengeboran (28 milik sendiri dan 6 alih kelola dari PT Usayana).



PT Pertamina Hulu Energy merupakan salah satu anak perusahaan di jajaran Direktorat Hulu Pertamina yang bergerak di bidang usaha hulu minyak dan gas bumi serta menjadi vehicle usaha hulu dalam mengelola portofolio wilayah kerja sama di dalam dan di luar negeri dalam format: Production Sharing Contract (PSC), Joint Operating Body-Production Sharing Contract (JOB-PSC), Indonesian Participating / Pertamina Participating Interest (IP/PPI) dan Badan Operasi Bersama (BOB). Wilayah kerja PHE meliputi: Blok 3 Western Desert, Irak; Blok 10&11.1 Lepas Pantai Vietnam Selatan; Blok SK-305, Lepas Pantai Sarawak, Malaysia; Blok Sabratah 17-3, Lepas Pantai Libya; Blok Sirte 123-3, Libya; Blok-13, Laut Merah Lepas Pantai Sudan; Blok-3, Lepas Pantai Qatar; Blok Basker Manta Gummy, Australia.

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

4.1.2 Gambaran Umum Sistem Manajemen Kinerja di PT. Pertamina (Persero)

Aplikasi Sistem Manajemen Kinerja (SMK) dapat diakses dengan menggunakan *internet browser* dan dapat menuliskan langsung alamat intranet Pertamina yaitu <http://intra.pertamina.com> lalu akan muncul halaman awal dimana karyawan diharuskan untuk mengisi nomor pekerja dan *password* agar dapat mengakses SMK.



Gambar 4.1

Halaman awal intranet Pertamina

Setelah berhasil melewati halaman login, maka karyawan akan menjumpai halaman utama *People Review*. Halaman utama aplikasi *People Review* terdiri dari beberapa menu, yaitu :

1. Master Data, menu untuk *user* dengan otorisasi admin dan sdm.
2. People Review, menu untuk melakukan proses *people review*.
3. SMK, menu untuk melakukan SMK.

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

4. My Account, menu untuk setiap pekerja dalam mengatur akunnya masing-masing seperti merubah *password*, merubah *profile* dan keluar dari aplikasi people review.



Gambar 4.2
Halaman Awal Aplikasi *People Review*

Saat pertama kali penggunaan aplikasi karyawan diwajibkan untuk mengisi data pribadi yang terdiri dari nama, nomor pekerja, usia, lama bekerja, jabatan, lokasi bekerja dan direktorat. Selanjutnya setelah mengisi data pribadi karyawan diharuskan untuk mengisi data atasan dengan cara memasukan nomor pekerja, nama pekerja dan jabatan atasan. Fungsi dari memasukan data atasan adalah agar karyawan terdaftar menjadi *evaluee*-nya sehingga atasan dapat memberikan penilaian terhadap kinerja karyawan.

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



Gambar 4.3

Tampilan Halaman Awal SMK

Pada halaman pertama dari menu SMK akan terdapat beberapa tahapan proses SMK. Apabila karyawan dengan jabatan L5 keatas atau setingkat dengan manajer maka harus mengisi sasaran kerja dan melihat KPI (Kompetensi Perilaku Inti) dari setiap direktorat masing-masing. Sedangkan jabatan L6 kebawah hanya mengisi sasaran kerja saja.

Sasaran kerja yang telah diisi selanjutnya akan disetujui oleh atasan masing-masing.

Nama Evaluator	: Arief Budiman
No Pekerja	: 745556
Jabatan	: Jr Supervisor Operation&Eng. (Cirebon)
Periode	: Akhir Tahun 2013
Status	: Menilai Hasil Kerja (Evaluator)

Petunjuk Pengisian

- Satu kolom diisi sasaran kerja yang memenuhi prinsip SMART-C (*specific, measurable, achievable, relevant, time bound, controlable*). Jika diperlukan gunakan lembar tambahan.
- Tentukan masing-masing aspek untuk setiap sasaran kerja. Satu kolom dapat diisi lebih dari satu aspek.
- Tentukan prioritas untuk setiap sasaran kerja. Prioritas: T = Tinggi, S = Sedang, R = Rendah.

Aspek :	Prioritas
<input checked="" type="checkbox"/> Finansial <input type="checkbox"/> SDM/Kesehatan/Keselamatan <input checked="" type="checkbox"/> Operasional <input type="checkbox"/> Penugasan Khusus	<input checked="" type="radio"/> Tinggi <input type="radio"/> Sedang <input type="radio"/> Rendah
Sasaran Kerja : Monitoring Losses SP(P)BE Wilayah LPG Marketing Cirebon meliputi : Cirebon, Indramayu, Majalengka, Kuningam, Tasikmalaya, Ciamis, & Banjar dan Verifikasi Penerimaan & Penyaluran masing-masing SP (P)BE antara FD235 dengan MURAP	<input checked="" type="radio"/> Tinggi <input type="radio"/> Sedang <input type="radio"/> Rendah
RESETING SASARAN KERJA Aspek : <input type="checkbox"/> Finansial <input type="checkbox"/> SDM/Kesehatan/Keselamatan <input type="checkbox"/> Operasional <input type="checkbox"/> Penugasan Khusus	<input type="radio"/> Tinggi <input type="radio"/> Sedang <input type="radio"/> Rendah
Hasil Kerja / Komentar: Tidak Losses pada SP(P)BE di Wilayah Marketing Cirebon dan Verifikasi penerimaan & penyaluran dilaksanakan Rekonsiliasi 1 Bulan sekali dengan Region dan per 3 bulan bersama fungsi Keuangan	

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Gambar 4.4

Tampilan Pengisian Sasaran Kerja

Pada tengah tahun akan diadakan Expectation Setting Conversation dengan atasan masing-masing dimana guna mendiskusikan target sasaran kerja yang telah dimasukan pada awal penilaian kinerja.

PERTAMINA
Renewable Spirit

Home .. Sebagai Evaluee .. Sebagai Evaluator .. Sebagai Penilai 360 Derajat .. Report .. My Account ..

FORM FEEDBACK CoPI EXPECTATION SETTING CONVERSATION

Nama Coach/Evaluator : Andhita Dodi Risnata
No Pekerja : 749705
Periode : Akhir Tahun 2013

CARA MENGISI:
Harap mengisi form di bawah setelah proses Expectation Setting Conversation yang telah dilakukan oleh atasan Saudara. Untuk setiap kotak, mohon Saudara berikan nilai skala 1-3 (dimana 1 = tidak setuju, 2 = netral, 3 = setuju) berdasarkan yang saudara rasakan.

A

Atasan menjelaskan KPI/Target yang dibebankan kpd fungsi/direktorat	<input type="radio"/> 1	<input checked="" type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
Atasan menekankan pentingnya KPI/Target yang dibebankan kpd fungsi/direktorat	<input type="radio"/> 1	<input checked="" type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
Atasan menyampaikan hasil cascading KPI yang menjadi beban Anda	<input type="radio"/> 1	<input checked="" type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
Atasan menyampaikan ekspektasi yang diharapkan dari Anda	<input type="radio"/> 1	<input checked="" type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
Atasan memberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat tentang KPI dan target yang diberikan	<input type="radio"/> 1	<input checked="" type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
Atasan menawarkan bantuan/dukungan kepada Anda	<input type="radio"/> 1	<input checked="" type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
Atasan memberikan solusi bersama dan meyakinkan akan target saya	<input type="radio"/> 1	<input checked="" type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
Atasan mengakhiri dengan kesepakatan	<input type="radio"/> 1	<input checked="" type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3

B

Saya paham KPI/Target yang dibebankan kepada fungsi/direktorat	<input type="radio"/> 1	<input checked="" type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3
Saya memahami penting KPI/Target yang dibebankan kpd fungsi/direktorat	<input type="radio"/> 1	<input checked="" type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3

Gambar 4.5

Tampilan *Expectation Setting Conversation*

Setelah melaksanakan ESC maka masing-masing karyawan akan melakukan feedback yang diberi nama CoPI Coaching. CoPI Coaching digunakan oleh karyawan untuk memberikan penilaian atas coaching yang telah dilakukan

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

oleh atasannya. Data yang dimasukkan oleh karyawan ini tidak akan bisa dilihat oleh atasannya. Data ini hanya akan digunakan oleh pihak SDM.

CoPI Coaching - Windows Internet Explorer
 https://222.124.148.70/review/SMK/DanaInfo=akowueDwWvyp3@xuBR8yADx-7B1b5GF+copicoaching.aspx

Home :: Sebagai Evaluee :: Sebagai Evaluator :: Sebagai Penilai 360 Derajat :: Report :: My Account ::

FORM FEEDBACK PELAKSANAAN COACHING
 Nama Coach/Evaluator : Andhita Dodi Risnata
 No Pekerja : 749705
 Periode : Akhir Tahun 2013

:: Lihat Bimbingan Formal ::

CARA MENGISI:
 Harap mengisi form di bawah setelah proses Coaching yang telah dilakukan oleh atasan Saudara / Coach.
 Untuk setiap item, mohon Saudara berikan nilai skala 1-3 (dimana 1 = tidak setuju, 2 = netral, 3 = setuju) berdasarkan yang Saudara rasakan.

YOUR STORY

- Saya merasa diperhatikan dan dipahami oleh coach / atasan 1 2 3
- Saya merasa tindakan/langkah yang telah saya lakukan dihargai oleh coach / atasan 1 2 3
- Saya merasa dapat dengan bebas mengemukakan pendapat/pemikiran saya kepada coach / atasan 1 2 3

MY STORY

- Saya merasa bahwa coach / atasan memberikan pandangan berdasarkan data/fakta yang akurat 1 2 3
- Saya percaya bahwa coach / atasan memberikan pandangan/pendapat yang positif kepada saya 1 2 3
- Saya merasa coach / atasan lebih banyak menggunakan metode "asking" dibandingkan "telling" (lebih banyak bertanya dan mendengarkan daripada mengguru) 1 2 3

OUR STORY

- Saya merasa bahwa coach / atasan membantu saya dalam mencari solusi/aksi lanjut 1 2 3
- Saya tahu apa yang harus saya lakukan setelah mengikuti sesi coaching ini 1 2 3
- Saya memahami maksud dan tujuan sesi coaching 1 2 3

Gambar 4.6

Tampilan CoPI Coaching

Pada akhir tahun karyawan akan melakukan pengisian hasil kerja sebagai berikut :

Lalu masing-masing karyawan melakukan penilaian kompetensi sebagai

berikut yang akan dinilai oleh atasannya.

I. Penilaian Kompetensi

Building Trust (BT) - Membangun Kepercayaan

Definisi: Berinteraksi dengan orang lain sedemikian rupa sehingga dapat memberikan rasa keyakinan/kepercayaan atas individu/seseorang dan organisasi.

Value [Tata Nilai]
 CLEAN
 CONFIDENT
 COMPETITIVE
 COMMERCIAL

Perilaku Utama	Sangat Efektif	Efektif	Masih Perlu Dikembangkan	Membutuhkan Banyak Pengembangan	N/A
Menunjukkan kejujuran, menjaga komitmen, dan konsisten menunjukkan integritas dalam pekerjaan.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Menjelaskan pemikiran, perasaan dan alasan yang rasional tentang keadaan diri sendiri sehingga orang lain dapat memahaminya dalam berinteraksi di lingkungan kerja.	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mendengarkan serta mempertimbangkan secara obyektif ide dan pendapat orang lain meskipun bertentangan dengan pendapat pribadi.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mendukung orang lain secara obyektif meskipun tidak sejalan dengan pendapat mayoritas.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Initiating Action (IA) - Bersikap Proaktif

Work Standards (WS) - Berorientasi Pada Standar Kerja Tinggi

Customer Focus (CF) - Pemenuhan Kebutuhan Pelanggan

Gambar 4.7

Tampilan Penilaian Kompetensi

Setelah itu akan ada Dialog Day dengan atasan dan akan muncul Presentase Pekerjaan yang dilakukan dan harus ditandatangani oleh karyawan dan atasannya.

FORM FEEDBACK PELAKSANAAN DIALOG DAY	
Nama Coach/Evaluator	: Andhita Dodi Risnata
No Pekerja	: 749705
Periode	: Akhir Tahun 2013
Apakah Anda Sudah Melakukan Dialog Day? <input checked="" type="radio"/> Ya <input type="radio"/> Tidak	
1. CoPI FEEDBACK DIALOG DAY	
CARA MENGISI: Harap mengisi form di bawah setelah proses Dialog Day yang telah dilakukan oleh atasan Saudara. Untuk setiap item, mohon Saudara berikan nilai skala 1-3 (dimana 1 = tidak setuju, 2 = netral, 3 = setuju) berdasarkan yang Saudara rasakan.	
Atasan menjelaskan rating nilai saya berdasarkan fakta dan data	<input type="radio"/> 1 <input checked="" type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3
Atasan menjelaskan mengenai dampak dari rating saya	<input checked="" type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3
Atasan mendengar dan mengerti uneg-uneg saya	<input checked="" type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3
Atasan memberikan masukan guna pengembangan diri saya di masa mendatang	<input checked="" type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3
Atasan bertanggungjawab atas hasil rating yang diberikan kepada saya	<input type="radio"/> 1 <input checked="" type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3
Saya mempercayai penilaian atasan terhadap saya	<input checked="" type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3
Saya memahami apa dampak rating saya terhadap diri saya/fungsi/lingkungan	<input type="radio"/> 1 <input checked="" type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3
Saya dapat mengungkapkan perasaan, pemikiran, kekhawatiran & harapan saya	<input checked="" type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3
Saya percaya rencana pengembangan saya telah sesuai dgn apa yang diharapkan dari saya	<input checked="" type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3
Saya memahami target kinerja yang dibebankan kepada saya	<input checked="" type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3
2. Upload File Sintesis Final	
Browse File	<input style="width: 100%;" type="text"/> <input type="button" value="Browse..."/>
	<input type="button" value="Upload"/>

Gambar 4.8
Tampilan Dialog Day

4.1.3 Gambaran Umum Karakteristik Responden

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner yang disebar kepada 47 responden yang merupakan karyawan kantor Pertamina Depot LPG Balongan, diperoleh gambaran karakteristik responden yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan masa kerja.

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner sebanyak 47 responden, maka didapatkan informasi mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel berikut:

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1.	Laki-laki	46	98%
2.	Perempuan	1	2%
Total		47	100%

Sumber: hasil pengolahan data, 2015

Dari hasil pengolahan data pada tabel 4.1 di atas, diketahui bahwa 98% berjenis kelamin laki-laki dan 2% berjenis kelamin perempuan. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas karyawan adalah laki-laki..

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner sebanyak 47 responden, maka didapatkan informasi mengenai karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir pada tabel berikut:

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1.	Diploma	16	34%
2.	Sarjana	31	66%
Total		47	100%

Sumber: hasil pengolahan data 2015

Dari hasil pengolahan data tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa pendidikan terakhir karyawan 34% diploma dan 66% sarjana. Terdapat lebih banyak karyawan dengan pendidikan terakhir sarjana.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner sebanyak 47 responden, maka didapatkan informasi mengenai karakteristik responden berdasarkan masa kerja sebagai berikut :

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

No.	Masa Kerja	Frekuensi	Persentase
1.	< 3 tahun	4	8,5%
2.	3-5 tahun	7	15%
3.	> 5 tahun	36	76,5%
Total		47	100%

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Dari hasil pengolahan data pada tabel 4.4 diatas, diketahui bahwa masa kerja kurang dari 3 tahun sebanyak 8,5%, karyawan selama 3-5 tahun sebanyak 15% dan karyawan dengan masa kerja lebih dari 5 tahun sebanyak 76,5%. Maka mayoritas karyawan telah bekerja selama lebih dari 5 tahun.

4.1.4 Gambaran Kualitas Informasi

Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah Kualitas Informasi yang terdiri dari tujuh indikator, yaitu: Akurasi, Kelengkapan, Kekinian, Ketepatanwaktuan, Ketepatan, Keandalan, dan Bentuk. Untuk mengetahui gambaran mengenai kesepuluh indikator tersebut, maka peneliti menjelaskannya dalam tabel-tabel berikut ini:

1. Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Informasi dan Harapan Pengguna pada Indikator Akurasi.

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Informasi Pada Indikator Akurasi

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Cukup Setuju (CS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Skor	Rata-Rata Skor
1.	Data mentah yang akan dimasukkan ke SMK sudah akurat.	0	1	23	17	6	169	3,59
2.	Data tidak berbias	0	0	20	18	9	177	3,76
3.	SMK menampilkan informasi yang akurat dan memiliki kemungkinan	0	2	20	21	4	168	3,57

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

kesalahan yang sangat kecil									
							Total Skor	514	
							Rata-Rata	171,3	

Sumber: hasil pengolahan data, 2015

Berdasarkan tabel 4.5, diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan no. 1 “Data mentah yang akan dimasukkan ke SMK sudah akurat”, dari 47 responden sebanyak 1 orang menyatakan tidak setuju, 23 orang menyatakan cukup setuju, 17 orang setuju dan 6 orang sangat setuju. Dengan skor 169 dan rata-rata skor 3,59 hal ini menunjukkan bahwa SMK mampu menyediakan data yang cukup akurat dengan 23 responden menjawab cukup setuju.

Pada pernyataan no. 2 “Data tidak berbias”, dari 47 responden sebanyak 20 orang cukup setuju, 18 orang setuju dan 9 orang menyatakan sangat setuju. Dengan skor 177 dan rata-rata skor 3,76 hal ini menunjukkan bahwa data yang dipergunakan pada SMK tergolong cukup objektif dengan 20 responden menjawab cukup setuju.

Pada pertanyaan no. 3 “SMK menampilkan informasi yang akurat dan memiliki kemungkinan kesalahan yang sangat kecil” dari 47 responden sebanyak 2 orang menyatakan tidak setuju, 20 orang cukup setuju , 21 orang setuju dan 4 orang sangat setuju. Dengan skor 168 dan rata-rata skor 3,57 hal ini menunjukkan

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

bahwa informasi yang ditampilkan SMK kemungkinan kesalahan kecil dengan 21 responden menjawab setuju.

Tabel 4.6
Harapan Responden Mengenai Kualitas Informasi Pada Indikator Akurasi

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Cukup Setuju (CS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Skor	Rata-Rata Skor
1.	Data mentah yang akan dimasukkan ke SMK sudah akurat.	0	0	0	11	36	224	4,76
2.	Data tidak berbias	0	0	0	20	27	215	4,57
3.	SMK menampilkan informasi yang akurat dan memiliki kemungkinan kesalahan yang sangat kecil	0	0	0	16	31	219	4,65
Total Skor							658	
Rata-Rata							219	

Sumber: hasil pengolahan data, 2015

Berdasarkan tabel 4.6 pada pernyataan no. 1 “Data mentah yang akan dimasukkan ke SMK sudah akurat” dari 47 responden sebanyak 11 orang setuju dan 36 orang sangat setuju. Dengan skor 224 dan rata-rata skor 4,76 hal ini menunjukkan bahwa harapan pengguna terhadap data mentah yang akan dimasukkan ke SMK akurat sangat tinggi dengan 36 responden menjawab sangat setuju.

Pada pernyataan no. 2 “Data tidak berbias” dari 47 responden sebanyak 20 orang setuju dan 27 orang sangat setuju. Dengan skor 215 dan rata-rata skor 4,57

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

hal ini menunjukkan bahwa harapan pengguna terhadap data yang objektif sangat tinggi dengan 27 orang menjawab sangat setuju.

Pada pernyataan no. 3 “SMK menampilkan informasi yang akurat dan memiliki kemungkinan kesalahan yang sangat kecil” dari 47 responden sebanyak 16 orang setuju dan 31 orang sangat setuju. Dengan skor 219 dan rata-rata skor 4,65 hal ini menunjukkan bahwa harapan pengguna terhadap kemungkinan kesalahan yang kecil pada data di SMK adalah sangat tinggi dengan 31 responden menjawab sangat setuju.

Berikut adalah tingkat kepuasan pengguna yang dilihat dari gap antara kinerja dengan harapan:

Tabel 4.7
Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Indikator Akurasi

No.	Pernyataan	Rata-Rata Skor Harapan (y)	Rata-Rata Skor Kinerja (X)	Kepuasan Y (X - y)	Tingkat Kesesuaian $\left(\frac{X}{y} \times 100\%\right)$
1.	Data mentah yang akan dimasukkan ke SMK sudah akurat.	4,76	3,59	-1,17	75,4%
2.	Data tidak berbias.	4,57	3,76	-0,81	82,2%
3.	SMK menampilkan informasi yang akurat dan memiliki kemungkinan kesalahan yang sangat kecil	4,65	3,57	-1,08	76,7%
Rata-Rata				-1,02	78,1%

Sumber: hasil pengolahan data, 2015

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, ketiga pernyataan dalam indikator akurasi memiliki rata-rata nilai kepuasan sebesar -1,02 dan rata-rata dari tingkat kesesuaian sebesar 78,1%. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terhadap indikator akurasi telah sesuai dengan kualitas informasi namun belum memenuhi harapan sehingga diperlukan penyesuaian agar kepuasan pengguna dapat tercapai.

2. Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Informasi dan Harapan Pengguna pada Indikator Kelengkapan

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Informasi Pada Indikator Kelengkapan

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Cukup Setuju (CS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Skor	Rata-Rata Skor
1.	Sumber informasi untuk SMK sudah lengkap.	0	5	24	13	5	159	3,38
2.	Informasi yang ditampilkan SMK sudah lengkap.	0	9	20	11	7	157	3,34
Total Skor							316	
Rata-Rata							158	

Sumber: hasil pengolahan data, 2015

Berdasarkan tabel 4.8, diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan no. 1 “Sumber informasi untuk SMK sudah lengkap”, dari 47 responden sebanyak 5 orang tidak setuju, 24 orang cukup setuju, 13 orang setuju

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dan 5 orang sangat setuju. Dengan skor 159 dan rata-rata skor 3,38 hal ini menunjukkan bahwa sumber informasi tergolong cukup lengkap dengan 24 responden menjawab cukup setuju.

Pada pernyataan no. 2 “Informasi yang ditampilkan SMK sudah lengkap”, dari 47 responden sebanyak 9 orang tidak setuju, 20 orang cukup setuju, 11 orang setuju dan 7 orang sangat setuju. Dengan skor 157 dan rata-rata skor 3,34 hal ini menunjukkan bahwa informasi yang ditampilkan SMK cukup lengkap dengan 20 responden menjawab cukup setuju.

Tabel 4.9
Harapan Responden Mengenai Kualitas Informasi Pada Indikator Kelengkapan

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Cukup Setuju (CS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Skor	Rata-Rata Skor
1.	Sumber informasi untuk SMK sudah lengkap.	0	0	1	14	32	219	4,65
2.	Informasi yang ditampilkan SMK sudah lengkap.	0	0	5	18	24	207	4,4
Total Skor							428	
Rata-Rata							214	

Sumber: hasil pengolahan data, 2015

Berdasarkan tabel 4.10, diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan no. 1 “Sumber informasi untuk SMK sudah lengkap”, dari 72 responden sebanyak 3 orang tidak setuju, 24 orang cukup setuju, 13 setuju, 5

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

setuju. Dengan skor 159 dan rata-rata skor 3,38 hal ini menunjukkan bahwa harapan pengguna terhadap Sumber informasi untuk SMK sudah lengkap di depot Balongan tergolong cukup tinggi dengan 24 responden menjawab setuju dan sangat setuju.

Pada pernyataan no. 2 “Informasi yang ditampilkan SMK sudah lengkap”, dari 72 responden sebanyak 3 orang cukup, 20 setuju, 24 sangat setuju. Dengan skor 209 dan rata-rata skor 4,46 hal ini menunjukkan bahwa harapan pengguna terhadap Informasi yang ditampilkan SMK sudah lengkap tergolong sangat tinggi dengan 24 responden menjawab dan sangat setuju.

Berikut adalah tingkat kepuasan pengguna yang dilihat dari gap antara kinerja dengan harapan:

Tabel 4.10
Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Indikator Kelengkapan

No.	Pernyataan	Rata-Rata Skor Harapan (y)	Rata-Rata Skor Kinerja (X)	Kepuasan Y (X - y)	Tingkat Kesesuaian $\left(\frac{X}{y} \times 100\%\right)$
1.	Sumber informasi untuk SMK sudah lengkap.	4,65	3,38	-1,27	72,6%
2.	Informasi yang ditampilkan pada SMK sudah lengkap.	4,4	3,34	-1,06	75%
Rata-Rata				-1,2	73,8%

Sumber: hasil pengolahan data, 2015

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, kedua pernyataan dalam indikator kelengkapan informasi memiliki nilai rata-rata nilai kepuasan sebesar -1,2 dan rata-rata dari tingkat kesesuaian sebesar 73,8%. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terhadap indikator kelengkapan informasi telah sesuai dengan kualitas informasi namun belum memenuhi harapan sehingga perlu penyesuaian agar kepuasan pengguna tercapai.

3. Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Informasi dan Harapan Pengguna pada Indikator Kekinian

Tabel 4.11
Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Informasi Pada Indikator Kekinian

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Cukup Setuju (CS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Skor	Rata-Rata Skor
1.	Pengumpulan data saat akan dimasukkan ke SMK tidak pernah terlambat.	0	2	12	14	15	171	3,63
2.	Data yang dipergunakan selalu <i>up to date</i> .	0	2	30	13	2	156	3,3
Total Skor							327	
Rata-Rata							163,5	

Sumber: hasil pengolahan data, 2015

Berdasarkan tabel 4.11, diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan no. 1 “Pengumpulan data saat akan dimasukkan ke SMK tidak pernah terlambat”, dari 47 responden sebanyak 2 orang tidak setuju, 12 orang cukup

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

setuju, 14 setuju dan 15 sangat setuju. Dengan skor 171 dan rata-rata skor 3,63 hal ini menunjukkan bahwa pengumpulan data tidak pernah terlambat termasuk tinggi 15 responden menjawab sangat setuju.

Pernyataan no. 2 ” Data yang dipergunakan selalu *up to date*”, dari 47 responden sebanyak 2 orang tidak setuju, 30 cukup setuju, 13 setuju dan 2 sangat setuju.. Dengan skor 156 dan rata-rata skor 3,3 hal ini menunjukkan bahwa data yang dipergunakan selalu *up to date* dengan 28 responden menjawab setuju.

Tabel 4.12
Harapan Responden Mengenai Kualitas Informasi Pada Indikator Kekinian

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Cukup Setuju (CS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Skor	Rata-Rata Skor
1.	Pengumpulan data saat akan dimasukkan ke SMK tidak pernah terlambat.	0	0	0	20	27	215	4,57
2.	Data yang dipergunakan selalu <i>up to date</i> .	0	0	0	22	25	213	4,53
Total Skor							428	
Rata-Rata							214	

Sumber: hasil pengolahan data, 2015

Pada tabel 4.12, diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan no. 1 “Pengumpulan data saat akan dimasukkan ke SMK tidak pernah terlambat”, dari 47 responden sebanyak 20 orang setuju dan 27 orang sangat setuju. Dengan skor 215 dan rata-rata skor 4,57 hal ini menunjukkan bahwa

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

harapan pengguna terhadap pengumpulan data saat akan dimasukkan ke SMK agar tidak pernah terlambat sangat tinggi dengan 27 responden menjawab setuju.

Pada pernyataan no. 2 “Data yang dipergunakan selalu *up to date*”, dari 72 responden sebanyak 22 orang setuju dan 25 orang sangat setuju. Dengan skor 213 dan rata-rata skor 4,53 hal ini menunjukkan bahwa harapan pengguna terhadap data yang dipergunakan selalu *up to date* di SMK tergolong sangat tinggi dengan 25 responden menjawab setuju.

Berikut adalah tingkat kepuasan pengguna yang dilihat dari gap antara kinerja dengan harapan:

Tabel 4.13
Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Indikator Kekinian

No.	Pernyataan	Rata-Rata Skor Harapan (y)	Rata-Rata Skor Kinerja (X)	Kepuasan Y (X - y)	Tingkat Kesesuaian $\left(\frac{X}{y} \times 100\%\right)$
1.	Pengumpulan data saat akan dimasukkan ke SMK tidak pernah terlambat	4,57	3,63	-0,94	77,23%
2.	Data yang dipergunakan selalu <i>up to date</i> .	4,53	3,3	-1,23	72,8%
			Rata-Rata	-1,08	75%

Sumber: hasil pengolahan data, 2015

Berdasarkan tabel 4.13 diatas, kedua pernyataan dalam indikator kekinian memiliki nilai rata-rata kepuasan sebesar -1,08 dan nilai rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 75%. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terhadap

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

indikator kekinian telah sesuai dengan kualitas informasi namun belum memenuhi

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Cukup Setuju (CS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Skor	Rata-Rata Skor
1.	Pengolahan data tepat waktu.	0	6	24	15	2	154	3,27
2.	Informasi yang dihasilkan SMK tepat waktu.	0	5	23	16	3	158	3,36

harapan sehingga perlu penyesuaian agar kepuasan pengguna tercapai.

4. Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Informasi dan Harapan Pengguna pada Indikator Ketepatan Waktu.

Tabel 4.14
Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Informasi Pada Indikator Ketepatan Waktu

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Total Skor	312	
Rata-Rata	152	

Sumber: hasil pengolahan data, 2015

Berdasarkan tabel 4.14, diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan no. 1 “Pengolahan data tepat waktu”, dari 47 responden sebanyak 6 orang tidak setuju, 24 cukup setuju, 15 setuju, dan 2 orang sangat setuju. Dengan skor 154 dan rata-rata skor 3,27 hal ini menunjukkan bahwa pengolahan data tepat waktu sudah tergolong cukup baik dengan 29 responden menjawab cukup setuju.

Pernyataan no. 2 “Informasi yang dihasilkan SMK tepat waktu”, dari 47 responden sebanyak 5 orang tidak setuju, 23 orang cukup setuju, 16 setuju, dan 3 sangat. Dengan skor 158 dan rata-rata skor 3,36 hal ini menunjukkan bahwa informasi yang dihasilkan SMK tepat waktu sudah tergolong cukup baik dengan 23 responden menjawab cukup setuju.

Tabel 4.15
Harapan Responden Mengenai Kualitas Informasi Pada Indikator
Ketepatanwaktuan

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju (TS)	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Skor	Rata-Rata Skor
-----	------------	---------------------	-------------------	--------------	--------	---------------	------	----------------

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

		(STS)		(CS)	(S)	(SS)		
1.	Pengolahan data tepat waktu.	0	0	2	25	20	206	4,38
2.	Informasi yang dihasilkan SMK tepat waktu.	0	0	0	25	22	210	4,46
Total Skor							416	
Rata-Rata							208	

Sumber: hasil pengolahan data, 2015

Berdasarkan tabel 4.15 diatas, diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan no. 1 “Pengolahan data tepat waktu”, dari 47 responden sebanyak 2 orang cukup setuju, 25 orang setuju dan 20 orang sangat setuju. Dengan skor 206 dan rata-rata skor 4,38 hal ini menunjukkan bahwa harapan pengguna terhadap pengolahan data yang tepat waktu sangat tinggi dengan 25 responden menjawab sangat setuju.

Pernyataan no. 2 ” Informasi yang dihasilkan SMK tepat waktu”, dari 47 responden sebanyak 25 orang setuju dan 22 orang sangat setuju. Dengan skor 210 dan rata-rata skor 4,46 hal ini menunjukkan bahwa harapan pengguna terhadap informasi yang dihasilkan SMK agar tepat waktu tergolong tinggi dengan 25 responden menjawab setuju.

Berikut adalah tingkat kepuasan pengguna yang dilihat dari gap antara kinerja dengan harapan:

Tabel 4.16

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Indikator Ketepatanwaktuan

No.	Pernyataan	Rata-Rata Skor Harapan (y)	Rata-Rata Skor Kinerja (X)	Kepuasan Y (X - y)	Tingkat Kesesuaian $\left(\frac{X}{y} \times 100\%\right)$
1.	Pengolahan data tepat waktu.	4,38	3,27	-1,1	74,6%
2.	Informasi yang dihasilkan SMK tepat waktu.	4,46	3,36	-1,1	75,3%
Rata-Rata				-1,1	75%

Sumber : hasil pengolahan data, 2015

Berdasarkan tabel 4.16 diatas, kedua pernyataan dalam indikator ketepatanwaktuan memiliki nilai rata-rata kepuasan sebesar -1,1 dan rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 75%. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terhadap indikator ketepatanwaktuan telah sesuai dengan kualitas informasi namun belum memenuhi harapan sehingga perlu penyesuaian agar kepuasan pengguna tercapai.

5. Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Informasi dan Harapan Pengguna pada Indikator Ketepatan

Tabel 4.17
Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Informasi Pada Indikator Ketepatan

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Cukup Setuju (CS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Skor	Rata-Rata Skor
1.	Informasi yang ditampilkan pada SMK sesuai dengan keadaan	0	0	30	17	0	158	3,4

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	sebenarnya.							
2.	Perbaikan pada informasi di SMK mudah dilakukan.	0	0	23	20	4	169	3,6
Total Skor							327	
Rata-Rata							163,5	

Sumber: hasil pengolahan data, 2015

Berdasarkan tabel 4.17, diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan no. 1 “Informasi yang ditampilkan pada SMK sesuai dengan keadaan sebenarnya”, dari 47 responden 30 orang cukup setuju, dan 17 orang setuju. Dengan skor 158 dan rata-rata skor 3,4 hal ini menunjukkan bahwa Informasi yang ditampilkan pada SMK sesuai dengan keadaan sebenarnya tergolong cukup baik dengan 30 responden menjawab cukup setuju.

Pernyataan no. 2 “Perbaikan pada informasi di SMK mudah dilakukan”, dari 47 responden sebanyak 23 orang cukup setuju, dan 20 orang setuju. Dengan skor 169 dan rata-rata skor 3,6 hal ini menunjukkan bahwa perbaikan informasi di SMK cukup mudah dengan 23 responden menjawab cukup setuju.

Tabel 4.18

Harapan Responden Mengenai Kualitas Informasi Pada Indikator Ketepatan

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Cukup Setuju (CS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Skor	Rata-Rata Skor
1.	Informasi yang ditampilkan pada SMK sesuai dengan keadaan	0	0	0	17	30	218	4,6

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	sebenarnya.								
2.	Perbaikan pada informasi di SMK mudah dilakukan.	0	0	0	20	27	188	4	
							Total Skor	406	
							Rata-Rata	203	

Sumber: hasil pengolahan data, 2015

Berdasarkan tabel 4.18 diatas, diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan no. 1 “Informasi yang ditampilkan pada SMK sesuai dengan keadaan sebenarnya”, dari 47 responden sebanyak 17 orang setuju dan 30 orang sangat setuju. Dengan skor 218 dan rata-rata skor 4,6 hal ini menunjukkan bahwa harapan pengguna terhadap informasi yang ditampilkan SMK sesuai keadaan sebenarnya sangat tinggi dengan 30 responden menjawab sangat setuju.

Pernyataan no. 2 ” Perbaikan pada informasi di SMK mudah dilakukan”, dari 47 responden sebanyak 20 orang setuju dan 27 orang sangat setuju. Dengan skor 188 dan rata-rata skor 4 hal ini menunjukkan bahwa harapan pengguna terhadap kemudahan perbaikan informasi tinggi dengan 27 responden menjawab sangat setuju.

Berikut adalah tingkat kepuasan pengguna yang dilihat dari gap antara kinerja dengan harapan:

Tabel 4.19
Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Indikator Ketepatan

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No.	Pernyataan	Rata-Rata Skor Harapan (y)	Rata-Rata Skor Kinerja (X)	Kepuasan Y (X - y)	Tingkat Kesesuaian $\left(\frac{X}{y} \times 100\%\right)$
1.	Informasi yang ditampilkan pada SMK sesuai dengan keadaan sebenarnya.	4,6	3,4	-1,2	74%
2.	Perbaikan pada informasi di SMK mudah dilakukan.	4	3,6	-0,4	90%
Rata-Rata				-0,8	82%

Sumber: hasil pengolahan data, 2015

Berdasarkan tabel 4.19 diatas, kedua pernyataan dalam indikator ketepatan dari kebutuhan-kebutuhan pemakai memiliki nilai rata-rata kepuasan sebesar -0,8 dan rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 82%. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terhadap indikator ketepatan dari kebutuhan-kebutuhan pemakai telah sesuai dengan kualitas sistem namun belum memenuhi harapan sehingga perlu penyesuaian agar kepuasan pengguna tercapai.

6. Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Informasi dan Harapan Pengguna pada Indikator Keandalan

Tabel 4.20
Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Informasi Pada Indikator Keandalan

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Cukup Setuju (CS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Skor	Rata-Rata Skor
1.	Informasi pada SMK selalu tersedia	0	0	28	19	0	160	3,4

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	saat dibutuhkan.							
2.	Keputusan yang diambil berdasarkan informasi yang ditampilkan sudah sesuai	0	1	28	17	1	159	3,38
Total Skor							319	
Rata-Rata							159,5	

Sumber: hasil pengolahan data, 2015

Berdasarkan tabel 4.20 diatas, diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan no. 1 “Informasi pada SMK selalu tersedia saat dibutuhkan”, dari 47 responden sebanyak 28 orang cukup setuju, 19 orang setuju. Dengan skor 160 dan rata-rata skor 3,4 hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan informasi di SMK saat dibutuhkan tergolong cukup bagus dengan 28 responden menjawab cukup setuju.

Pernyataan no. 2 “Keputusan yang diambil berdasarkan informasi yang ditampilkan sudah sesuai”, dari 47 responden sebanyak 1 orang tidak setuju, 28 cukup setuju, 17 setuju dan 1 orang sangat setuju. Dengan skor 159 dan rata-rata skor 3,38 hal ini menunjukkan bahwa Keputusan yang diambil berdasarkan informasi yang ditampilkan sudah sesuai dengan 28 responden menjawab cukup setuju.

Tabel 4.21
Harapan Responden Mengenai Kualitas Informasi Pada Indikator Keandalan

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Skor	Rata-Rata
-----	------------	---------------------	--------------	--------------	--------	---------------	------	-----------

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

		(STS)	(TS)	(CS)	(S)	(SS)		Skor
1.	Informasi pada SMK selalu tersedia saat dibutuhkan.	0	0	2	20	25	206	4,3
2.	Keputusan yang diambil berdasarkan informasi yang ditampilkan sudah sesuai	0	0	0	25	22	210	4,4
Total Skor							416	
Rata-Rata							208	

Sumber: hasil pengolahan data, 2015

Berdasarkan tabel 4.21 diatas, diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan no. 1 “Informasi pada SMK selalu tersedia saat dibutuhkan”, dari 47 responden sebanyak 2 orang cukup setuju, 20 orang setuju dan 25 orang sangat setuju. Dengan skor 206 dan rata-rata skor 4,3 hal ini menunjukkan bahwa harapan pengguna terhadap ketersediaan informasi tinggi dengan 25 responden menjawab sangat setuju.

Pernyataan no. 2 ” Keputusan yang diambil berdasarkan informasi yang ditampilkan sudah sesuai”, dari 47 responden sebanyak 12 orang setuju dan 20 orang sangat setuju. Dengan skor 148 dan rata-rata skor 4,6 hal ini menunjukkan bahwa harapan pengguna terhadap kesesuaian pengambilan keputusan berdasarkan informasi sangat tinggi dengan 20 responden menjawab sangat setuju

Berikut adalah tingkat kepuasan pengguna yang dilihat dari gap antara kinerja dengan harapan:

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel 4.22
Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Indikator Keandalan

No.	Pernyataan	Rata-Rata Skor Harapan (y)	Rata-Rata Skor Kinerja (X)	Kepuasan Y (X - y)	Tingkat Kesesuaian $\left(\frac{X}{y} \times 100\%\right)$
1.	Informasi pada SMK selalu tersedia saat dibutuhkan.	4,3	3,4	-0,9	79,1%
2.	Keputusan yang diambil berdasarkan informasi yang ditampilkan sudah sesuai	4,4	3,38	-1,02	76,8%
Rata-Rata				-0,96	77%

Sumber: hasil pengolahan data, 2015

Berdasarkan tabel 4.22 diatas, keempat pernyataan dalam indikator keandalan memiliki nilai rata-rata kepuasan sebesar -0,96 dan nilai rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 77%. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terhadap indikator keandalan telah sesuai dengan kualitas informasi namun belum memenuhi harapan sehingga perlu penyesuaian agar kepuasan pengguna tercapai.

7. Gambaran Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Informasi dan Harapan Pengguna pada Indikator Bentuk

Tabel 4.23
Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Informasi Pada Indikator Bentuk

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Sumber: hasil pengolahan data, 2015

Berdasarkan tabel 4.23 diatas, diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan no. 1 “Informasi yang disajikan mudah dimengerti”, dari 47

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Cukup Setuju (CS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Skor	Rata-Rata Skor
1.	Informasi yang disajikan mudah dimengerti.	0	7	30	10	0	144	3,1
2.	Informasi yang ditampilkan ringkas	0	5	23	13	6	161	3,4
3.	Informasi yang ditampilkan jelas.	0	2	30	10	5	159	3,4
Total Skor							464	
Rata-Rata							154,6	

responden sebanyak 7 orang tidak setuju, 30 orang cukup setuju, 10 orang setuju.

Dengan skor 144 dan rata-rata skor 3,1 hal ini menunjukkan bahwa informasi yang disajikan SMK mudah dimengerti dengan 30 responden menjawab cukup setuju.

Pernyataan no. 2 “Informasi yang ditampilkan ringkas”, dari 47 responden sebanyak 5 orang tidak setuju, 23 cukup setuju, 13 setuju, 6 sangat setuju. Dengan skor 161 dan rata-rata skor 3,4 hal ini menunjukkan bahwa informasi yang ditampilkan ringkas dengan 23 responden menjawab cukup setuju.

Pernyataan no. 3 “Informasi jelas” dari 47 responden, sebanyak 2 orang tidak setuju, 30 cukup setuju, 10 setuju dan 5 sangat setuju. Dengan skor 159 dan

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

rata-rata skor 3,4 hal ini menunjukkan bahwa informasi yang ditampilkan jelas dengan 30 orang menjawab cukup setuju.

Tabel 4.24
Harapan Responden Mengenai Kualitas Informasi Pada Indikator Bentuk

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Cukup Setuju (CS)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)	Skor	Rata-Rata Skor
1.	Informasi yang disajikan mudah dimengerti.	0	0	0	20	27	235	5
2.	Informasi yang ditampilkan ringkas	0	0	0	24	23	211	4,4
3.	Informasi yang ditampilkan jelas.	0	0	0	22	25	213	4,5
Total Skor							659	
Rata-Rata							219	

Sumber: hasil pengolahan data, 2015

Berdasarkan tabel 4.24 diatas, diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pernyataan no. 1 “Informasi yang disajikan mudah dimengerti”, dari 47 responden sebanyak 20 orang setuju dan 27 orang sangat setuju. Dengan skor 235 dan rata-rata skor 5 hal ini menunjukkan bahwa harapan pengguna informasi yang mudah dimengerti sangat tinggi dengan 27 responden sangat setuju.

Pernyataan no. 2 ”Informasi ringkas”, dari 47 responden sebanyak 24 orang setuju dan 23 orang sangat setuju. Dengan skor 211 dan rata-rata skor 4,4 hal ini menunjukkan bahwa harapan pengguna terhadap informasi yang ringkas tinggi dengan 24 responden menjawab setuju.

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Pernyataan no. 3 “informasi jelas”, dari 47 responden, 22 orang setuju dan 25 orang sangat setuju. Dengan skor 213 dan rata-rata skor 4,5 hal ini menunjukkan bahwa harapan pengguna terhadap informasi yang jelas sangat tinggi dengan 25 responden menjawab sangat setuju.

Berikut adalah tingkat kepuasan pengguna yang dilihat dari gap antara kinerja dengan harapan:

Tabel 4.25
Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Indikator Bentuk

No.	Pernyataan	Rata-Rata Skor Harapan (y)	Rata-Rata Skor Kinerja (X)	Kepuasan Y (X - y)	Tingkat Kesesuaian $\left(\frac{X}{y} \times 100\%\right)$
1.	Informasi yang disajikan mudah dimengerti.	5	3,1	-1,9	62%
2.	Informasi yang ditamplkan ringkas.	4,4	3,4	-1	77,3%
3.	Informasi yang disajikan jelas.	4,5	3,4	-1,1	75,5%
Rata-Rata				-1,3	71,6%

Sumber: hasil pengolahan data, 2015

Berdasarkan tabel 4.25 diatas, ketiga pernyataan dalam indikator bentuk memiliki nilai rata-rata kepuasan sebesar -1,3 dan rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 71,6%. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terhadap indikator bentuk telah sesuai dengan kualitas informasi namun belum memenuhi harapan sehingga perlu penyesuaian agar kepuasan pengguna tercapai.

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

8. Rekapitulasi Tanggapan Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengumpulan data, diperoleh tanggapan responden mengenai kepuasan pengguna pada Kualitas Infoemasi di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan yang akan dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4.26
Rekapitulasi Tanggapan Terhadap Kepuasan Pengguna

No.	Sub Variabel	Total Skor
1.	Tingkat Kinerja	2561
2.	Tingkat Harapan	3436
Total Skor		5997

Sumber: hasil pengolahan data, 2015

Dilihat dari tabel 4.26 diatas, sub variabel dengan skor tertinggi adalah tingkat harapan dengan total skor 3436, hal ini dikarenakan pengguna memiliki tingkat harapan yang tinggi terhadap kinerja kualitas Informasi Sistem Manajemen Kinerja (SMK)

Selanjutnya, tanggapan responden mengenai kepuasan yang dinyatakan dalam bentuk tinjauan kontinum sehingga diketahui efektivitas kepuasan pengguna. Untuk mengetahui daerah kontinum, dapat dihitung dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menentukan Skor Kriterion (SK) dengan rumus:

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

$$SK = ST \times JB \times JR$$

Dengan ketentuan:

$$SR \text{ (Skor Terendah)} = 1$$

$$ST \text{ (Skor Tertinggi)} = 5$$

$$JB \text{ (Jumlah Butir)} = 16$$

$$JR \text{ (Jumlah Responden)} = 47$$

2. Mencari jumlah skor hasil kuesioner variabel kualitas sistem dengan

rumus:

$$\Sigma = X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_{32}$$

$$\Sigma =$$

$$56+56+47+49+54+59+50+47+55+51+55+52+49+61+59+49+61+57+61+$$

$$48+53+51+51+49+63+52+53+61+54+58+53+53+54+62+51+52+50+53+$$

$$59+50+52+59+57+59+62+66+48$$

$$\Sigma = 2561$$

3. Membuat daerah kriterium

Untuk dapat mengetahui gambaran mengenai variabel secara keseluruhan

digunakan daerah kontinum dengan rumus:

$$\text{Tinggi} = ST \times JB \times JR$$

$$\text{Rendah} = SR \times JB \times JR$$

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Kategori kontinum untuk variabel Kualitas Sistem adalah:

$$\begin{aligned}\text{Skor Terendah} &= SR \times JB \times JR \\ &= 1 \times 16 \times 47 \\ &= 752\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Skor Tertinggi} &= ST \times JB \times JR \\ &= 5 \times 16 \times 47 \\ &= 3760\end{aligned}$$

Selanjutnya, menghitung rentang dengan cara mengurangi skor tertinggi dengan skor terendah kemudian di bagi tiga:

$$R = \frac{3760 - 752}{3}$$

$$= 1003$$

Kemudian untuk batas kriteria, yakni:

$$\text{Daerah Rendah} = 752 + 1003 = 1755$$

$$\text{Daerah Sedang} = 1755 + 1003 = 2758$$

$$\text{Daerah Tinggi} = 2758 + 1003 = 3761$$

Menentukan daerah kontinum untuk variabel Kualitas Informasi

Rendah

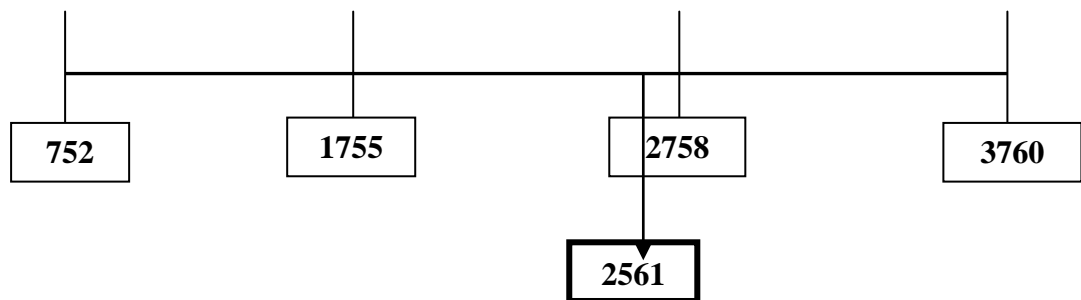
Sedang

Tinggi

Si **estriani Annisa, 2014**

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



Gambar 4.9

Daerah Kriteria Variabel Kualitas Informasi

Untuk menentukan persentase letak skor hasil penelitian (*rating scale*) dalam garis kontinum menggunakan rumus:

$$\left(\frac{S}{\text{Skor maksimal}} \times 100\% \right)$$

$$\text{Persentase skor hasil penelitian} = \left(\frac{2651}{3760} \times 100\% \right)$$

$$= 68,11\%$$

Berdasarkan jumlah skor pengumpulan data kuesioner variabel kualitas sistem didapat skor sebesar 2561 atau 68,11%. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas Informasi termasuk kategori sedang. Hal ini berarti tingkat kinerja karyawan dalam menggunakan SMK sudah cukup baik namun belum memenuhi harapan karyawan atau pengguna sistem.

4.1.5 Hasil Pengujian Statistik

4.1.5.1 Koefisien Korelasi

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh dari Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna, peneliti melakukan analisis korelasi dengan *software SPSS 16.0 For Window* dengan hasil sebagai berikut:

		kepuasan pengguna	kualitas informasi
kepuasan pengguna	Pearson Correlation	1	.327*
	Sig. (1-tailed)		.013
	N	47	47
kualitas informasi	Pearson Correlation	.327*	1
	Sig. (1-tailed)	.013	
	N	47	47

Sumber : Hasil pengolahan data, 2015

Berdasarkan hasil data tabel 4.42 diketahui nilai koefisien korelasi antara Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna adalah 0.327 dengan tingkat signifikan yang diambil adalah 0.05 atau 5% toleransi kesalahan, maka nilai sig. 0.000 masih berada dibawah 0.05 ($0.000 < 0.05$) yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna. Untuk melihat seberapa erat hubungan antar variabel tersebut dapat dilihat dari hasil nilai koefisien korelasi (0.327) dengan membandingkannya pada tabel 4.43 sebagai acuan interpretasi koefisien korelasi nilai r. tabel angka korelasi 0.327 berada pada interval koefisien 0,200 – 0,399 yang menunjukkan tingkat hubungan yang rendah

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

. Tabel 4.27

Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,19	Sangat Rendah
0,20-0,39	Rendah
0,40-0,59	Sedang
0,60-0,79	Kuat
0,80-1,00	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2012: 184)

Nilai korelasi yang positif menunjukkan bahwa semakin tinggi Kualitas Informasi yang dirasakan karyawan Pertamina sebagai pengguna diprediksikan Kepuasan Pengguna akan semakin meningkat.

4.1.5.2 Analisis Regresi Linear Sederhana

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, selanjutnya melakukan uji regresi linear sederhana setelah sebelumnya merubah data ordinal diubah menjadi data interval menggunakan *software* MSI, kemudian diproses dengan menggunakan *software* SPSS 16.0 For Window untuk menganalisis variabel bebas Kualitas Informasi (X) dan variabel terikat Kepuasan Pengguna (Y). Persamaan regresi sederhana dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Tabel 4.43

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Output Koefisien Korelasi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27.675	5.349		5.174	.000
	kualitas informasi	.316	.136	.327	2.318	.025

a. Dependent Variable: kepuasan pengguna

Sumber : hasil pengolahan data, 2015

Berdasarkan tabel 4.44 hasil pengolahan data regresi linear sederhana dengan menggunakan *software SPSS 16.0 For Window*, maka didapat hasil regresi berupa nilai $a = 27.675$ dan nilai $b = 0.372$ yang dimasukkan ke dalam persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 27.675 + 0.327X$

Dari hasil *output software SPSS 16.0 For Window* diperoleh nilai konstanta sebesar 27.675, yang artinya jika kualitas informasi bernilai 0, maka kepuasan pengguna adalah sebesar 27.675. Untuk nilai koefisien X diperoleh nilai sebesar 0.327 yang artinya setiap perubahan satu satuan kualitas informasi, maka nilai kepuasan pengguna akan meningkat 0.327.

4.1.6.3 Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi atau uji R² adalah cara untuk mengukur ketepatan suatu garis regresi. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

besar kecilnya kontribusi dari variabel Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna. Berikut adalah rumus yang digunakan:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = 0.327 \times 100\%$$

$$KD = 10.7\%$$

Tabel 4.28

**Output Pengaruh Kualitas Informasi SMK Terhadap
kepuasan Pengguna**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.327 ^a	.107	.087	5.040664

a. Predictors: (Constant), kualitas informasi

Pada tabel 4.28, terlihat bahwa hasil regresi linear sederhana menunjukkan *R Square* yaitu sebesar 0.107 atau 10.7%. Artinya 10.7% kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi sisanya ($100\% - 10.7\% = 89.3\%$) dipengaruhi oleh faktor atau variabel lainnya yang tidak diteliti oleh peneliti.

4.1.5.4 Uji Normalitas

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Uji normalitas adalah pengujian data yang bertujuan untuk menganalisa dan mengetahui apakah suatu data variabel bebas atau terikat yang terdiri dari butir-butir pertanyaan, berdistribusi atau tidak. Suatu data dikatakan memiliki penyebaran / berdistribusi normal, jika penyebaran data mengikuti garis diagonal dari kiri bawah, ke kanan atas.

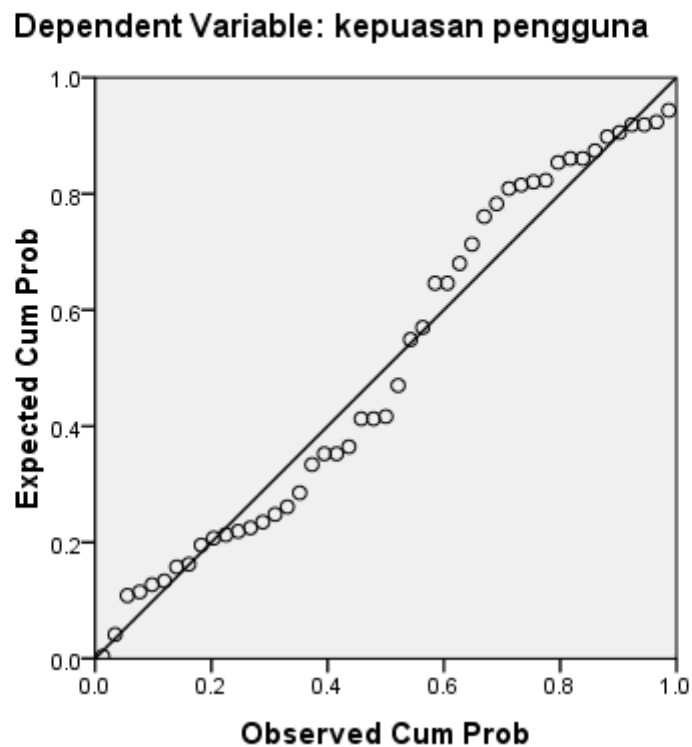
Peneliti menggunakan *software SPSS 16.0 For Window* untuk melakukan uji normalitas, sebelumnya data yang berskala ordinal diubah menjadi interval dengan MSI. Dibawah Ini adalah grafik Normal P – P Plot hasil pengolahan data sebagai berikut:

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber : hasil pengolahan data, 2015

Gambar 4.10
Uji Normalitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Pada gambar 4.6 diketahui bahwa data menyebar terlihat di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal tersebut, maka model regresi menunjukkan bahwa persyaratan normalitas dapat terpenuhi.

4.1.5.5 Pengujian Hipotesis

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Setelah menganalisis koefisien korelasi determinasi maka selanjutnya melakukan pengujian hipotesis untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan atau tidak antara kedua variabel dengan menggunakan uji t sebagai berikut:

$$t = \frac{r \cdot \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

$$t = \frac{0.327 \cdot \sqrt{47 - 2}}{\sqrt{1 - 0.327^2}}$$

$$t = 2,31$$

Berdasarkan persamaan diatas, dengan tingkat signifikansi (α) = 0,05 atau 5% dan derajat kebebasan (df) = n-2 (47-2 = 45) maka diperoleh nilai t tabel sebesar 2,014. Dikarenakan thitung > ttabel (2,31 > 2,014) maka H0 ditolak dan H1 diterima, sehingga terdapat pengaruh positif antara Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna.

4.2 Pembahasan Hasil Penelitian

4.2.1 Pembahasan Analisis Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Kepuasan dalam penelitian ini ditentukan dari tingkat kesesuaian antara kinerja yang dirasakan dengan harapan dari pengguna Sistem Manajemen Kinerja (SMK). Secara langsung, para karyawan atau pengguna sudah merasa puas terhadap kualitas informasi pada SMK namun belum memenuhi harapan. Hal ini terbukti bahwa adanya gap antara kinerja dengan harapan yang masih negatif. Terdapat tujuh indikator yang menjadi ukuran dalam penelitian ini, yakni:

- 1) Akurasi
- 2) Kelengkapan
- 3) Kekinian
- 4) Ketepatanwaktuan
- 5) Ketepatan
- 6) Keandalan
- 7) Bentuk

Tabel 4.29

Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Manajemen Kinerja

No.	Pernyataan	Rata-Rata Skor Harapan (y)	Rata-Rata Skor Kinerja (X)	Kepuasan (X-y)	Tingkat Kesesuaian $\left(\frac{X}{y} \times 100\%\right)$
1.	Data mentah yang akan dimasukan ke Sistem Manajemen Kinerja (SMK) sudah akurat.	4,76	3,59	-1,17	75,4%
2.	Data tidak berbias.	4,57	3,76	-0,81	82,2%
3.	SMK menampilkan informasi yang akurat dan	4,65	3,57	-1,08	76,7%

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	memiliki kemungkinan kesalahan yang sangat kecil				
4.	Sumber informasi untuk SMK sudah lengkap.	4,65	3,38	-1,27	72,6%
5.	Informasi yang ditampilkan SMK sudah lengkap	4,4	3,34	-1,06	75%
6.	Pengumpulan data saat akan dimasukkan ke SMK tidak pernah terlambat.	4,57	3,63	-0,94	77,2%
7.	Data selalu <i>up to date</i> .	4,53	3,3	-1,23	72,8%
8.	Pengolahan data tepat waktu.	4,38	3,27	-1,1	74,6%
9.	Informasi yang dihasilkan SMK tepat waktu.	4,46	3,36	-1,1	75,3%
10.	Informasi yang ditampilkan SMK sesuai dengan keadaan sebenarnya.	4,6	3,4	-1,2	74%
11.	Perbaikan pada SMK mudah dilakukan.	4	3,6	-0,4	90%
12.	Informasi pada SMK selalu tersedia saat dibutuhkan.	4,3	3,4	-0,9	79,1%
13.	Keputusan yang diambil berdasarkan informasi yang ditampilkan sudah sesuai.	4,4	3,38	-1,02	76,8%
14.	Informasi yang disajikan SMK mudah dimengerti.	5	3,1	-1,9	62%
15.	Informasi yang dihasilkan ringkas.	4,4	3,4	-1	77,3%
16.	Informasi yang ditampilkan jelas.	4,5	3,4	-1,1	75,5%
	Rata –Rata	4,5	3,43	-1,3	76%

Sumber: hasil pengolahan data, 2015

Dilihat dari tabel 4.30 diatas, pada kolom kepuasan semua pernyataan mendapat skor negatif. Hal ini berarti kinerja belum memenuhi kriteria yang diharapkan pengguna. Dilihat juga nilai rata-rata kepuasan pengguna sebesar -1,3 dan rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 76%. Ini terlihat bahwa karyawan sudah cukup puas terhadap kualitas informasi yang ada namun belum memenuhi harapan. Supaya tercapai kepuasan maksimal maka kualitas informasi dari Sistem Manajemen Kinerja harus ditingkatkan lagi.

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan Penelitian yang telah dilakukan kepada karyawan Depot LPG Balongan pada PT. Pertamina (Persero) mengenai pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1. Gambaran kinerja secara keseluruhan Kualitas Informasi pada PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan berada pada kategori baik. Dilihat dari tanggapan responden mengenai kualitas sistem berdasarkan ketujuh indikator, yaitu akurasi informasi mendapat total skor 658, kelengkapan mendapat total skor 316, kekinian mendapat total skor 327, ketepatanwaktuan mendapat total skor 312, ketepatan mendapat total skor 327, keandalan mendapat total skor 319, dan bentuk mendapat total skor 464. Hasil total tingkat kinerja mengenai kualitas informasi adalah 2561 dimana termasuk daerah kontinum dengan kategori sedang. Artinya kualitas informasi yang ada menurut pengguna sudah baik.
2. Gambaran tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan Kualitas Informasi pada PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan berada pada kategori telah sesuai atau memuaskan. Dilihat dari tingkat kepuasan pengguna (Rata-Rata Skor Kinerja–Rata-Rata Skor Harapan) berdasarkan ketujuh indikator, yaitu akurasi mendapat rata-rata skor -1,02 dengan tingkat kesesuaian 78,1%, kelengkapan mendapat rata-rata skor -1,1 dengan tingkat kesesuaian 73,8%, kekinian mendapat rata-rata skor -1,07 dengan tingkat kesesuaian 75%, ketepatanwaktuan mendapat rata-rata skor -1,1 dengan tingkat kesesuaian 75%, ketepatan mendapat rata-rata skor -0,8 dengan tingkat kesesuaian 82%, keandalan mendapat rata-rata skor -0,9 dengan tingkat kesesuaian 78%, dan bentuk keluaran mendapat rata-

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

rata skor -1,3 dengan tingkat kesesuaian 71,6%, Hasil rata-rata tingkat kepuasan pengguna mengenai kualitas sistem adalah -1,3 dengan tingkat kesesuaian 76%. Artinya tingkat kesesuaian sudah sesuai atau tercapai, akan tetapi rata-rata tingkat kepuasan masih bernilai negatif sehingga belum memenuhi harapan.

3. Gambaran hasil pengujian statistik menggunakan *SPSS 16.0 For Window* dilihat dari nilai koefisien korelasi 0,327 berada pada tingkat hubungan rendah dan nilai sig. 0,013 masih berada di bawah 0,05 yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna. Melalui uji T diperoleh nilai t hitung sebesar 2,31 dan t tabel sebesar 2,014. Dikarenakan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,31 > 2,014$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga terdapat pengaruh positif antara Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna.

5.2 Saran

1. Berdasarkan tanggapan responden mengenai kualitas informasi, diketahui bahwa indikator yang memperoleh nilai rendah menurut responden selaku pengguna SMK adalah indikator ketepatanwaktuan, artinya PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan diharapkan dapat membuat pengolahan data di SMK yang dapat menghasilkan informasi agar lebih tepat waktu.

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Sehingga, karyawan merasa terpuaskan dengan kualitas informasi yang ada dan keputusan yang diambil agar tepat waktu.

2. Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas informasi , indikator bentuk keluaran juga memperoleh nilai yang rendah dari hasil tanggapan responden pengguna SMK. Artinya, PT. Pertamina (Persero) Depot Balongan agar dapat membuat keluaran informasi dari SMK lebih ringkas dan jelas agar mudah dipahami oleh pengguna SMK.
3. Untuk Penelitian selanjutnya diharapkan agar melakukan Penelitian dengan objek dan indikator yang berbeda dan lebih luas lagi, serta lebih dikembangkan lagi dari segi kualitas informasi, kualitas pelayanan, intensitas pemakaian dan manfaat-manfaat bersih dalam model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean ataupun teori lainnya.

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2004. *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktek*. Bandung: Rineka Cipta.

Hasibuan Malayu, 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT Bumi Aksara.

Jogiyanto, 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.

Jogiyanto, 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.

Kadir Abdul, 2002. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.

McLeod Raymond, 2001. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta : PT Prehallindo

Rivai Veithzal, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.

Rusdiana, 2014. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung : CV Pustaka Setia.

Samsudin Sadili, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Pustaka Setia.

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Scott George M, 1997. *Prinsip Prinsip Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.

Siagian Sondang, 2011. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta : PT Bumi Aksara

Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono, 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta

Baridwan, Zaki dan Hanum, Latifah. (2007). “*Kualitas dan Efektivitas Sistem Informasi Berbasis Komputer*”. Vol.8, No.2 September 2007, pp.153-170

DeLone dan McLean. (2003) “*The DeLone and McLean Model of IS Success: A Ten-Year Update*” Journal of Management Information Systems/Spring 2003, Vol.19, No.4, pp. 9-30.

Norshidah Mohamed et al (2009), Electronic Journal of e-Government “*Measuring user’s Satisfaction with Malaysia’s Electronic Government Systems*”

Seddon, P.B. (1997) “*A respecification and extension of the DeLone & McLean model of IS Success*” Information System Research, Vol.8, No.3, September 1997, pp. 240-253.

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Septianita, Winda., Winarno, Wahyu Agus., dan Arif, Alfi. (2014). “*Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris Pada PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 9 JEMBER)*” e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi, 2014, Volume 1 (1): 53-56.

Siti Raisha Forestriani Annisa, 2014

PENGARUH KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: (Survei di PT. Pertamina (Persero) Depot LPG Balongan)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu