ATMA

Jurnal Informatika dan Komputer

Volume 02, Nomor 03 Maret 2011 ISSN : 2086-7468

- Pengaruh Kinerja Sistem dan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Kerja Pengguna Internal Ditinjau dari Ragam Perbedaan Gender, Pengalaman Kerja dan Tingkat Pendidikan Studi Kasus : STMIK Atma Luhur Pangkalpinang
  Suharno, M. Kom ..... 01 - 13
- Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi dengan Menggunakan 15 Kerangka Kerja COBIT Versi 4.0: Studi Kasus SDN 3 Pangkalpinang
  Wishnu Aribowo Probonegoro,M. Kom ..... 14 - 21
- Kajian Penggunaan Best Education System dengan Menggunakan Metode TAM: Studi Kasus SDN 3 Pangkalpinang
  Lili Indah Sari, M.Kom ..... 22 - 29
- Pengaruh Kinerja Sistem Informasi Terhadap Kepuasan dan Peningkatan Kinerja Karyawan : Studi Kasus PT. PLN Wilayah Bangka Belitung Cabang Bangka
  Melati Suci Mayasari, M.Kom ..... 30 - 37
- Strategi Penerapan Knowledge Management System Perguruan Tinggi : Studi Kasus STMIK Atma Luhur Pangkalpinang
  Anisah, M. Kom ..... 38 - 45
- Analisa Kematangan Keselarasan Bisnis dan TI Untuk Institusi Pendidikan : Studi Kasus STMIK Atma Luhur Pangkalpinang
  Ibnu Choirul Awwal, Mkom ..... 46 - 53
- Strategi Migrasi Sistem Informasi Berbasis WEB : Studi Kasus STMIK Atma Luhur Pangkalpinang
  Elly Yanuarti, M.Kom ..... 54 - 62
- Kajian Penerapan Sistem Informasi Perguruan Tinggi : Studi Kasus STMIK Atma Luhur Pangkalpinang
  Okkita Rizan M.Kom ..... 63 - 71

SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER (STMIK) ATMA LUHUR PANGKALPINANG

ATMA

Jurnal Informatika dan Komputer

Volume 02, No. 03, Maret 2011

PELINDUNG
Dr. Moedjiono, M.Sc.
Drs. Harry Sudjikianto, MM., MBA.

PENANGGUNG JAWAB
Bambang Adiwinoto, S. Kom., M. Kom.

PEMIMPIN UMUM
Ellya Helmud, S. Kom.

PEMIMPIN REDAKSI
Sujono, S. Kom.

SKRETARIS REDAKSI
Elly Yanuarti, S. Kom.
Hamidah , S. Kom.

PENYUNTING AHLI
Hadi Santoso, S. Kom.
Yuyi Andrika, S. Kom.
Hilyah Magdalena, S. Kom
Eka Pebriyanto, S. Kom
Seno Hadi Saputro, SE.
Maya Saptari S. Si.

STAF PENYUNTING
Ibnu Chairul Awwal, S. Kom.
Melati Suci Mayasari, S. Kom.
Anisah, S. Kom.
Okkita Rizan, S. Kom.
Yohanes Setiawan, S. Kom.
Marini, S. Kom.
Lili Indah Sari, S. Kom.
Ari Amir Alkodri, S. Kom.

PENERBIT
Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Komputer Atma
Luhur Pangkalpinang

ALAMAT REDAKSI
Jalan Raya Sungailiat Selindung Pangkalpinang
Telp.(0717) 433506
e-mail : atmaluhurpkp@yahoo.com

FREKUENSI TERBIT
2 (dua) kali setahun

ISSN : 2086-7468

ISSN : 2086-74

DAFTAR ISI

- Pengaruh Kinerja Sistem dan Teknologi Informasi terhadap Kepuasan Kerja Pengguna Internal Ditinjau dari Ragam Perbedaan Gender, Pengalaman Kerja dan Tingkat Pendidikan Studi Kasus : STMIK Atma Luhur Pangkalpinang
  Suharno, M. Kom ..... 01 - 13
- Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi dengan Menggunakan 15 Kerangka Kerja COBIT Versi 4.0: Studi Kasus SDN 3 Pangkalpinang
  Wishnu Aribowo Probonegoro,M. Kom ..... 14 - 21
- Kajian Penggunaan Best Education System dengan Menggunakan Metode TAM: Studi Kasus SDN 3 Pangkalpinang
  Lili Indah Sari, M.Kom ..... 22 - 29
- Pengaruh Kinerja Sistem Informasi Terhadap Kepuasan dan Peningkatan Kinerja Karyawan : Studi Kasus PT. PLN Wilayah Bangka Belitung Cabang Bangka
  Melati Suci Mayasari, M.Kom ..... 30 - 37
- Strategi Penerapan Knowledge Management System Perguruan Tinggi : Studi Kasus STMIK Atma Luhur Pangkalpinang
  Anisah, M. Kom ..... 38 - 45
- Analisa Kematangan Keselarasan Bisnis dan TI Untuk Institusi Pendidikan : Studi Kasus STMIK Atma Luhur Pangkalpinang
  Ibnu Choirul Awwal, Mkom ..... 46 - 53
- Strategi Migrasi Sistem Informasi Berbasis WEB : Studi Kasus STMIK Atma Luhur Pangkalpinang
  Elly Yanuarti, M.Kom ..... 54 - 62
- Kajian Penerapan Sistem Informasi Perguruan Tinggi : Studi Kasus STMIK Atma Luhur Pangkalpinang
  Okkita Rizan M.Kom ..... 63 - 71

PENGARUH KINERJA SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN DAN PENINGKATAN KIN KARYAWAN : STUDI KASUS PT. PLN WILAYAH BANGKA BELITUNG CABANG BANGK

Melati Suci Mayasari
imeal_zhio@yahoo.co.id

Abstrak

Produk dan layanan SI/TIK yang berkualitas dapat diukur dan dirasakan oleh pengguna sistem tersebut. Pen meneliti pengaruh sistem informasi terhadap kepuasan dan peningkatan kinerja karyawan PT. PLN Wilayah Belitung Cabang Bangka dengan menggunakan enam variabel *independent.* Tehnik analisa yang dilakukan analisis regresi yaitu analisa jalur. Sebagai ruang lingkup penulisan tesis, dilakukan penelitian pada PT. PLN Bangka Belitung Cabang Bangka dibawah naungan pejabat yang bersangkutan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Peningkatan Kinerja, Kualitas Produk dan layanan SI/TIK, , *Perf Efficiency, Serviceability, Information, Economic dan Control.*

Latar Belakang

Pada era globalisasi seperti sekarang ini teknologi informasi dan komunikasi memegang peranan yang penting pada berbagai aspek kehidupan. Hal ini dapat dipahami karena keberadaan teknologi informasi dan kom tersebut dapat memenuhi kebutuhan informasi dengan cepat, tepat, relevan dan akurat sehingga dapat digun pengguna teknologi dalam membantu menyelesaikan pekerjaan. ([WILKINSON 1997],26).

Kualitas dan kepuasan pengguna sistem juga berkaitan sangat erat. Kualitas memberikan suatu dorongan pengguna sistem untuk menjamin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Kepuasan yang dirasakan tergan persepsi mereka terhadap harapan dan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan dalam bentuk sistem in Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*pe service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*).

Identifikasi Masalah

Sebagai organisasi yang sebagian produknya adalah jasa maka kualitas layanan yang dihasilkan tergan berbagai sumber daya yang digunakan dalam menghasilkan layanan jasa. Sistem Informasi PT. PLN Wilayah Belitung Cabang Bangka sebagai pengelola sumber daya informasi dan teknologi informasi dan komunika melakukan evaluasi terus menerus atas produk yang dihasilkan dan teknologi informasi dan komunikasi yang untuk mengetahui sejauh mana kinerjanya saat ini dan untuk menentukan langkah-langkah perbaikan.

Batasan Masalah

1. Kepuasan dan Peningkatan Kinerja Karyawan terhadap produk dan layanan SI/TIK yang dihasilkan Informasi PT. PLN Wilayah Bangka Belitung Cabang Bangka.
2. Kinerja Sistem Informasi PT. PLN Wilayah Bangka Belitung Cabang Bangka.

Rumusan Masalah

Masalah yang akan diteliti pada penelitian ini adalah "Bagaimanakah pengaruh kinerja Sistem Informa ditinjau dari kualitas produk dan layanan SI/TIK terhadap kepuasan dan peningkatan kinerja karyawan".

Tujuan dan Manfaat Penulisan

Tujuan penelitian untuk mengkaji dan meneliti bagaimana pengaruh kinerja sistem informasi yang dit produk dan layanan SI/TI terhadap kepuasan dan peningkatan kinerja karyawan di PT. PLN Wilayah Bangka Cabang Bangka agar dapat dilakukan pebaikan dan pengawasan atas kontribusi layanan sistem informasi pada Wilayah Bangka Belitung Cabang Bangka. Sedangkan Manfaat dari penelitian ini Agar dapat meningkatkan sistem informasi yang sudah ada sehingga dapat memberikan pelayanan, kepuasan dan peningkatan kinerja karyawan sebagai pengguna sistem tersebut.

Pengertian Sistem Informasi

Sistem Informasi merupakan suatu kumpulan dan komponen-komponen dalam perusahaan atau organisa berhubungan dengan proses penciptaan dan pengaliran informasi

PENINGKATAN KI
G CABANG BANGK

a sistem tersebut. Pe
wan PT. PLN Wilaya
analisa yang dilakuk
nelitian pada PT. PLN

ayanan SI/TIK, , *Per*

emegang peranan ya
ologi informasi dan k
sehingga dapat digu
26).
berikan suatu doron
yang dirasakan terga
dalam bentuk sistem
anan yang diterima (

ang dihasilkan terga
masi PT. PLN Wilaya
formasi dan komuni
dan komunikasi yan
h perbaikan.

I/TIK yang dihasilk

kinerja Sistem Infor
rja karyawan".

n informasi yang di
PLN Wilayah Bangk
sistem informasi pad
ar dapat meningkat
peningkatan kinerja

rusahaan atau orga

Pengertian Prestasi atau Kinerja

Prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi tertentu atau kegiatan dalam suatu waktu tertentu. Mathis dan Jackson ([AND 2003], 40), mendifinisikan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan dan tidak dilakukan karyawan.

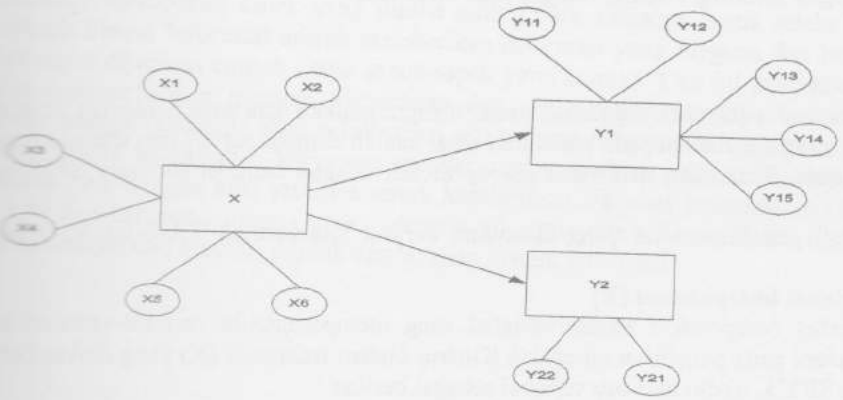
Pengertian Kepuasan Pelanggan

Untuk dapat mengukur kepuasan pelanggan, terlebih dahulu perlu diketahui definisi puas secara konseptual, [illegible] Dalam lantas itu ada yang mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk. Harapan itu lantas dibandingkan dengan [illegible] terhadap kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk tersebut. Jika harapannya lebih tinggi [illegible] kinerja produk, ia akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika harapan sama dengan atau lebih rendah daripada [illegible] ia akan merasa puas. Skor kinerja produk biasanya dijadikan sebagai skor kepuasan pelanggan.

Dengan pendekatan linguistic ini maka kepuasan dapat diartikan bahwa produk atau jasa yang bisa [illegible] lebih daripada yang diharapkan konsumen. Kepuasan konsumen adalah kondisi dimana harapan konsumen [illegible] oleh produk [KOTLER 1999].

Kerangka Konsep

Kerangka konsep pada penelitian ini adalah sebagai berikut :



[illegible] kerangka konsep tersebut kita ingin meneliti seberapa besar pengaruh Kinerja Sistem Informasi yang [illegible] Variabel Independent (X) terhadap Kepuasan Karyawan (Y1) dan Peningkatan Kinerja Karyawan [illegible] Variabel Dependent.

Hipotesis

Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh kinerja Sistem Informasi terhadap kepuasan dan peningkatan [illegible], maka ada dua hipotesis yang dirumuskan, yaitu :

Hipotesis 1 : Diduga Kinerja Sistem Informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan Karyawan

H_0 : Kinerja Sistem Informasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan Karyawan

H_a : Kinerja Sistem Informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan Karyawan

Hipotesis 2 : Diduga Kinerja Sistem Informasi berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kinerja Karyawan

H_0 : Kinerja Sistem Informasi tidak berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja Karyawan

H_a : Kinerja Sistem Informasi berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja Karyawan

Jenis Penelitian

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode *survey*. Data yang digunakan adalah data primer. Metode survey dipilih dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran secara langsung obyek penelitian yaitu

para Karyawan SI/TIK di PT. PLN Wilayah Bangka Belitung Cabang Bangka yang berlokasi di Jalan Raya Pangkalpinang, dimana data diperoleh dari pendapat mereka tentang pernyataan yang diajukan dalam kuisioner yang diperoleh kemudian diolah dengan metode statistik sehingga diperoleh gambaran tentang sub variabel SI/TIK yang berpengaruh terhadap kepuasan populasi yang dipelajari.

Metode Pemilihan Sampel

Metode pemilihan sampel yang akan digunakan yaitu dengan melakukan penelitian terhadap semua (sensus) Karyawan SI/TIK (sampel jenuh), yaitu karyawan yang berada dalam PT. PLN Wilayah Bangka Cabang Bangka yang menggunakan aplikasi SI dan perangkat TIK untuk melaksanakan kegiatan sehari-hari. Jumlah seluruh Karyawan SI/TIK yang memenuhi criteria saat ini (Juli 2010) adalah sebanyak 60 orang. Data diperoleh dengan meninjau langsung ke lokasi penelitian.

Data yang didapat dari sensus dinamakan data sebenarnya (true value) ([Kuswadi 2004], 15). Hal ini dilakukan untuk mendapatkan hasil yang sebenarnya dan kondisi memungkinkan dilakukan dengan jumlah populasi yang kecil dan berada pada satu tempat/lokasi.

Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan metode angket, dengan menggunakan instrumentasi kuisioner. Angket disebarkan kepada responden secara langsung, dengan waktu yang diberikan kepada responden menjawab kuisioner selama 1 minggu. Pengamatan langsung terhadap kegiatan Sistem Informasi pada PT. Wilayah Bangka Belitung Cabang Bangka juga dilakukan.

Instrumentasi

Instrumentasi yang akan digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini adalah media kuisioner.

Metode yang digunakan pada penelitian awal adalah dengan survey dan metode pengumpulan data menggunakan media kuisioner. Kemudian data hasil survey diolah dengan bantuan software SPSS untuk pengujian validitas dan reliabilitas.

Dari hasil penelitian awal yang dilakukan berikut kita peroleh 3 kelompok variabel yang akan diteliti berikut ini :

a. **Variabel Independent (X)**

Variabel *Independent* adalah variabel yang memperngaruhi variabel-variabel lain didalam model. Variabel independent pada penelitian ini adalah Kinerja Sistem Informasi (X) yang diukur berdasarkan kualitas produk layanan SI/TIK terdiri dari sub variabel sebagai berikut :

1. Performance (X1)
2. Efficiency (X2)
3. Serviceability (X3)
4. Information(X4)
5. Economic (X5)
6. Control (X6)

b. **Variabel Dependent (Y)**

Variabel *dependent* adalah variabel yang menerima akibat karena adanya variabel *Independent*. Variabel *dependent* dalam penelitian ini adalah : Kepuasan Karyawan SI/TIK (Y1) dan Peningkatan Kinerja Karyawan SI/TIK (Y2) yang diukur berdasarkan sub variabel kulaitas produk dan layanan SI/TIK seperti yang tersebut di atas. Yang merupakan sub variabel Kepuasan Karyawan SI/TIK (Y1) adalah sebagai berikut :

1. Tangibles (Y11)
2. Reliability (Y12)
3. Responsiveness (Y13)
4. Assurance (Y14)
5. Emphaty (Y15)

Sedangkan sub variabel Peningkatan Kinerja Karyawan (Y2) adalah :

1. Kinerja Menyeluruh (Y21)
2. Kemampuan Personil (Y22)

Dalam penelitian ini kuisioner dibuat dengan menggunakan *closed ended Questions* dengan tujuan supaya mereka dapat dengan mudah menjawab kuisioner dan data yang didapat dari responden bisa dianalisis dengan cara statistik. Skala yang digunakan adalah skala semantic differensial dengan nilai interval dari 1 (satu) sampai 5

berlokasi di Jalan Raya
ng diajukan dalam kui
aran tentang sub variab

enelitian terhadap sem
T. PLN Wilayah Bangk
ksanakan kegiatan seb
lalah sebanyak 60 oran

wadi 2004], 15). Hal in
ngan jumlah populasi ya

enggunakan instrumen
diberikan kepada respon
Sistem Informasi pada

ni adalah media kuisioner
e pengumpulan data me
SS untuk pengujian va

variabel yang akan dite

el lain didalam model
r berdasarkan kualitas p

a variabel *Independen*
n Peningkatan Kinerja
/TIK seperti yang terse
erikut :

dengan tujuan supaya
a dianalisis dengan ce
al dari 1 (satu) sampai

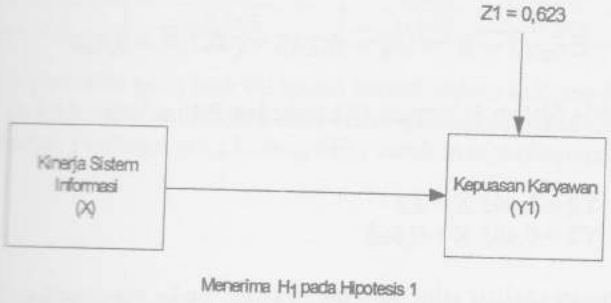
[illegible] reliabilitas dari kuisioner diuji dengan menggunakan pendekatan internal *Maan Witney* dan *alpha* [illegible] SPSS versi 15.0.

[illegible] Hasil Penelitian

[illegible] yang telah dipaparkan sebelumnya menunjukkan bahwa Kinerja Sistem Informasi , yang ditinjau dari [illegible] dan layanan SI berkorelasi secara positif terhadap kepuasan karyawan dengan nilai signifikansi > 0,00 [illegible] semakin tinggi kualitas produk dan layanan SI maka semakin tinggi pula kepuasan karyawan [illegible] Sistem Informasi. Hal ini sesuai dengan teori-teori kepuasan yang menyatakan bahwa semakin tinggi [illegible] produk dan layanan menurut penggunanya maka akan semakin puas pengguna terhadap [illegible] tersebut. Karyawan merasa layanan yang mereka terima dari kinerja Sistem Informasi saat ini [illegible]

[illegible] karyawan, kebutuhan mereka akan Sistem Informasi yang meliputi ketersediaan informasi baik hardware [illegible] serta dukungan penggunanya (yang diwakili oleh kelima variabel yaitu Performance, Efficiency, [illegible] Information, Economic dan Control) telah dipenuhi dengan cukup baik oleh Kinerja Sistem Informasi [illegible] untuk masing-masing variabel kualitas produk dan layanan SI berada pada range nilai rata-rata antara 6,65 [illegible] untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel IV.4). Namun Karyawan merasa bahwa aspek Efficiency [illegible] yang dianggap agak buruk dibanding aspek-aspek yang lain sehingga bisa dijadikan masukan untuk [illegible] untuk melakukan perbaikan.

[illegible] aspek Information merupakan aspek yang dinilai paling baik sehingga harus selalu dipertahankan [illegible] dari sebuah Sistem Informasi adalah memberikan informasi yang berguna dan bermanfaat bagi [illegible] Sehingga dapat dijadikan contoh untuk aspek-aspek yang lainnya. Dan ini menjadi masukan bagi [illegible] agar lebih memperhatikan masalah kemudahan dan cepat dalam mendapatkan informasi yang [illegible] karyawan sebagai pengguna Sistem Informasi selain harus tetap mempertahankan prestasi aspek [illegible] baik. Secara keseluruhan karyawan menilai semua kualitas produk dna layanan SI yang [illegible] cukup baik dengan nilai rata-rata untuk keseluruhan Variabel Independent (Kinerja Sisten [illegible] sebesar 9,70 dan karyawan merasa puas (dengan nilai rata-rata sebesar 21,40) terhadap Kinerja [illegible] yang ditinjau dari kualitas produk dan layanan Sistem Informasi.



Gambar Diagram Jalur Hubungan Kausal Empiris X terhadap Y1

[illegible] menunjukkan hubungan yang kuat antara seluruh variabel kualitas produk dan layanan Sistem [illegible] kepuasan karyawan, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kinerja Sistem Informasi berpengaruh [illegible] Kepuasan Karyawan (menolak Ho pada Hipotesis 1 untuk Pengujian Korelasi). Dengan nilai R [illegible]

$$R^2 xy_{1=0.611}$$

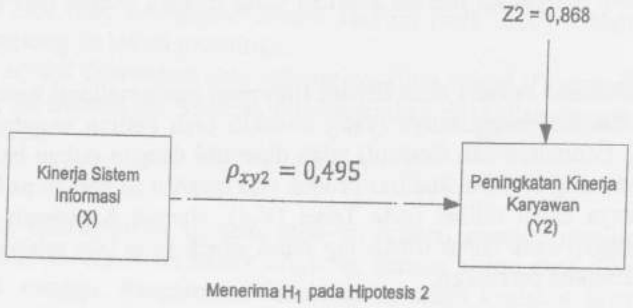
$$Z_1 = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 0{,}611} = \sqrt{0{,}389} = 0{,}623$$

[illegible] Sistem Informasi (X) terhadap Kepuasan Karyawan yang tergambar pada model diatas [illegible]

$$Y1 = 0{,}781\ X + Z1$$
$$Y1 = 0{,}781\ X + 0{,}623$$

Berdasarkan hasil perhitungan analisis jalur struktur tersebut, maka memberikan informasi secara objek besarnya Kinerja Sistem Informasi (X) yang secara langsung mempengaruhi Kepuasan Karyawan (Y1) adal 0,6099 atau 60,99 %

Seluruh variabel Kinerja Sistem Informasi yang diuji pada penelitian ini mempunyai pengaruh yang terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. Menurut Mathis dan Jackson ([AND 2003], 40) salah satu mempengaruhi kinerja seseorang adalah kondisi perlengkapan kerja yang baik termasuk didalamnya adalah dalam mendapatkan informasi.



Gambar Diagram Jalur Hubungan Kausal Empiris X terhadap Y2

Setelah menggunakan produk dan layanan yang dihasilkan oleh Kinerja Sistem Informasi, Karyawa kinerja mereka meningkat cukup baik dengan nilai peningkatan kinerja keseluruhan adalah sebesar penelitian menunjukkan hubungan yang positif antara Kinerja Sistem Informasi yang ditinjau dari kualitas layanan SI terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan (menolak Ho pada Hipotesis 2 untuk Pengujian Korela nilai R square (R^2) sebagai berikut :

$$\rho_{xy2} = 0{,}495$$

$$Z_2 = \sqrt{1 - R^2} = \sqrt{1 - 0{,}245} = \sqrt{0{,}755} = 0{,}868$$

Sehingga persamaan Kinerja Sistem Informasi (X) terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan yang terga model diatas menjadi :

$$Y2 = 0{,}495\ X + Z2$$
$$Y2 = 0{,}495\ X + 0{,}868$$

Berdasarkan hasil perhitungan analisis jalur struktur tersebut, maka memberikan informasi secara objek besarnya Kinerja Sistem Informasi (X) yang secara langsung mempengaruhi Peningkatan Kinerja Kary adalah $0.495^2 = 0{,}2445$ atau 24,45%

Kesimpulan yang bisa diambil dari penelitian analisis regresi adalah bahwa Sistem Informasi saat menjalankan peran dan fungsinya dengan cukup baik bagi karyawan PT. PLN Wilayah Bangka Belitung Bangka, dimana Sistem Informasi sudah dapat memberikan Layanan Sistem Informasi yang memu meningkatkan Kinerja Karyawan dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 21,40 yang artinya sangat baik dan rata Peningkatan Kinerja Karyawan sebesar 6,93.

b. Penulis sangat berharap penelitian ini dapat dilanjutkan pada tahap implementasi, sehingga kepu peningkatan karyawan menjadi lebih baik.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, dapat disimpulkan :

1. Menurut karyawan Kinerja dan kualitas layanan Sistem Informasi yang diberikan untuk saat ini baik. saat ini merasa puas terhadap kinerja dan kualitas layanan Sistem Informasi yang diberikan. Se merasakan peningkatan yang cukup baik dalam kinerja mereka setelah menggunakan dan menerim Sistem Informasi.
2. Walaupun secara umum Kinerja Sistem Informasi sudah berkinerja cukup baik, upaya perbaikan harus terus-menerus tanpa henti untuk menyambut rencana strategis yang membutuhkan dukungan yang sang
3. Hasil analisis terhadap enam variabel Independent kinerja Sistem Informasi yang diuji dalam penelit Performance, Efficiency, Serviceability, Information, Economic dan Control menunjukkan bahwa ber positif dan sangat kuat antara Kinerja Sistem Informasi terhadap Kepuasan Karyawan
4. Keenam variabel Kinerja Sistem Informasi tersebut juga mempunyai pengaruh yang signifikan dengan yang cukup kuat terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. Semakin tinggi kualitas sistem inform diberikan oleh penyedia sistem informasi maka akan semakin tinggi pula Kinerja Karyawan.

Daftar Pustaka

[Aji 2005] Aji Supriyanto,"Pengantar Teknologi Informasi", Salemba Infotek Jakarta 2005.

[Apit 2006] Apit Riana, 2006, "Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Manajemen Ditinjau Dari Aspek Persepsi Dalam Mendukung Proses Manajemen Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta", Yogyakarta 2006

[Aritonang R 2005] Aritonang R, Lerbin R., "Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisis SPSS", PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2005.

[BAW 2008] Bambang Adiwinoto, 2008, "Kinerja Bagian Sistem Informasi Ditinjau Dari Kepuasan dan Pe Kinerja Pelanggan Internal Studi Kasus: AMIK Atma Luhur Pangkalpinang", Jakarta 2008

[Budi 2006] Budi Sutedjo Dharma Oetomo,Esther Wibowo,Eddy Hartono, Samuel Prakoso," Konsep & Pemrograman Client Server dan Sistem Terdistribusi",Andi Yogyakarta 2006.u Efesiensi dan Efektivitas Pe Teknologi Informasi", Laporan Teknis, Jakarta.

[JWT 2006] Juwita, 2006, "Kontribusi Divisi Ti Bagi Organisasi Ditinjau Dari Kepuasan Dan Peningkatan Kinerja Pelanggan Internal Studi Kasus: Universitas Budi Luhur", Jakarta 2006.

[Jogiyanto 2001], Jogiyanto, Haryanto, *Analisis & Desain Sistem Informasi,* ANDI Yogyakarta, 2001.

[KepMen 75], Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik, Departemen Pekerjaan Umum dan Listrik, Nomor 235/KPTS, 1975.

[Kotler 2000], Kotler, Philip, *Marketing Management*, Prentice Hall, New Jersey, USA.

[Kotler 1999], Kotler, Philip, *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation, and Control*, 9th Prentice Hall, New Jersey.

[Kuswadi 2004] Kuswadi, Erna Mutiara, " Statistik Berbasis Komputer untuk Orang – Orang Nonstatistik", Ele Komputindo Jakarta 2004.

[Luftman 2002] Luftman, Jerry, Christine V.Bullen, Donald Liao, Elby Nash, Carl Neumann " Manag Information Technology Resource", Pearson Education International 2002.

[Lupiyoadi 2001], Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.

[Parasuraman 1995], Parasuraman, Zeithami, V.A, A.A Berry, L.L, *Delivering Service Quality: Balancing Perceptions and Expectation*, The Free Press, New York.

lementasi, sehingga

t disimpulkan :
kan untuk saat ini baik
asi yang diberikan.
nggunakan dan menerim

, upaya perbaikan harus
kan dukungan yang sangat
yang diuji dalam penel
menunjukkan bahwa
yawan
yang signifikan dengan
i kualitas sistem inform
a Karyawan.

a 2005.

jau Dari Aspek Persepsi
karta", Yogyakarta 200

kuran dan Penganalisis

u Dari Kepuasan dan Pe
2008

el Prakoso," Konsep &
iensi dan Efektivitas Pe

u Dari Kepuasan Dan
a 2006.

ogyakarta, 2001.

en Pekerjaan Umum dan

A.

ntation, and Control, 9th

- Orang Nonstatistik", E

Carl Neumann " Mana

Praktik, Edisi Pertama

ice Quality: Balancing

[illegible], Payne, Adrian, *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*, Terjemahan Fandy Tjiptono, Edisi [illegible] Pertama, Penerbit Andi, Yogyakarta.

[illegible] Sandoe Kent,Gail Corbitt, Raymond Boykin "Enterprise [illegible] John Wiley & Sons,Inc,2001.

[illegible] Schiffman. Leon G, et.aI. "Consumer Behavior", eight edition. Prentice Hall, New Jersey, 2004.

[illegible] Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, *Total Quality Management,* Andi Yogyakarta, Yogyakarta,

[illegible] Turban, Efraim, Dorothy Leidner, Ephraim Mclean, James Wetherbe, "Information Technology for [illegible] Transforming Organizations in The Digital Economy". John Wiley & Sons,Inc,2006.

[illegible] Wahana Komputer, "Konsep Jaringan Komputer dan [illegible]", Salemba Infotek Jakarta, 2003.

[illegible] Wahana Komputer , " Kamus Lengkap Dunia Komputer",. Andi Yogyakarta 2002.

[illegible] Whitten, *Jeffrey* L, *Systems Analysis And Design Method,* McGraw-Hill, New York, 2005.

[illegible] Sumarwan, Ujang, *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Penerbit [illegible]

[illegible] Umar, Husein, *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*, PT. Gramedia, Jakarta.

[illegible] & Erna 2005], Ferrinadewi, Erna, *Atribut Produk Yang Dipertimbangkan dalam Pembelian Kosmetik dan [illegible] Kepuasan Konsumen di Surabaya*, Jurnal manajemen dan Kewirausahaan, Volume Ketujuh, No.2. [illegible]