

ABSTRAK

Penelitian ini meneliti hasil Implementasi *Trouble Ticket Telkomsel* (TOTI) sebagai Sistem Informasi *Decision Supporting System* di Telkomsel Jabotabek terhadap kepuasan Tower Provider dengan pendekatan model Delone & McLean . Evaluasi kesuksesan TOTI diukur melalui penggunaan dan kepuasan pengguna. TOTI diimplementasikan untuk mengukur sekaligus meningkatkan kinerja terhadap Tower Provider yang bekerjasama dengan Telkomsel, yang pada akhirnya terdapat penerapan sanksi jika kinerja yang dihasilkan Tower Provider tidak sesuai dengan kesepakatan. Akan tetapi meskipun sudah beberapa waktu diimplementasikan, kinerja yang diharapkan tidak terjadi peningkatan.

Penelitian ini akan membuktikan pengaruh dari kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap variabel penggunaan dan kepuasan pemakai. Penelitian ini juga akan menguji pengaruh penggunaan dan kepuasan pemakai terhadap manfaat-manfaat bersih yang didapatkan.

Variabel *intention to use* (intensitas penggunaan) dikeluarkan dari model Delone and McLean (2003) yang dimodifikasi , karena Sistem Informasi TOTI merupakan DSS yang wajib digunakan oleh mitra Tower Provider. Metode yang dilakukan adalah kualitatif, dengan tujuan Verifikatif . Penelitian terhadap 41 Perusahaan Tower Provider dengan populasi sebanyak 153 karyawan yang memiliki akses (otorisasi) terhadap TOTI. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisa data menggunakan *multivariate dependen* berbasis *variance based matrix Structural Equation Modeling* (VB-SEM) dengan AMOS (Analysis Moment of Stuctural) sebagai software yang digunakan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bebas (kualitas sistem, kualitas layanan, serta kualitas informasi) memberikan pengaruh pada kategori cukup terhadap kepuasan pemakai (*R-Square* 0,681). Sedangkan kepuasan pemakai memberikan pengaruh pada kategori sangat kuat terhadap manfaat-manfaat bersih yang dihasilkan oleh TOTI (*R-square* 0,825). Kualitas layanan dan kualitas informasi memberikan pengaruh terhadap penggunaan, sedangkan kualitas sistem tidak mempengaruhi penggunaan. Pada uji hipotesis kualitas layanan dan kualitas informasi memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai, sedangkan kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap penggunaan (*p* 0,281). Kepuasan pengguna memberikan pengaruh terhadap manfaat-manfaat bersih.

Untuk kedepannya, Sistem Informasi TOTI masih diperlukan pengembangan lebih lanjut, terutama untuk peningkatan terhadap kualitas sistem . Sedangkan untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan pemisahan beberapa variabel, supaya setiap variabel dapat terdefinisikan dengan lebih jelas.

Kata Kunci : Sistem Informasi, *Decision Supporting System*, Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (*D&M IS Success Model*).