

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN SISTEM INFORMASI PENCATATAN DAN PENAGIHAN BIAYA REKENING AIR PELANGGAN PDAM MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS)

Muhammad Anwar¹⁾, Muhammad Azisan²⁾

¹Prodi Pendidikan Teknik Informatika, Universitas Negeri Padang
E-mail : anwarqamry@gmail.com, azsanmuhammad@mail.com

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of the End User Computing Satisfaction variable on user satisfaction of the information system application. Recording and collection of customer water costs for PDAM Kota Padang. This analysis uses independent variables, namely content, accuracy, format, easy of use, and timeliness. the application user satisfaction. Samples of this research are PDAM employees: billing, service, cashier, finance, IT and director directors and recording records. Samples were conducted using the proportionate stratified random method. Data collection was done by questionnaires distributed directly to respondents 78 questionnaires. Instead it was distributed to PDAM employees by measuring using a Likert scale after it was tested for validity and reliability. Data analyzed would use a questionnaire questionnaire. Samples were taken at PDAM Kota Padang. Statistical methods used Multiple Linear Regression Analysis. The results of the analysis of a data show: All instruments on EUCS simultaneously have an influence in recording and collection of water costs for PDAM customers. The use of EUCS has a significant effect on the recording and collection of customer water costs at PDAM Padang City.

Keywords: *End User Computing Satisfaction (EUCS), content, accuracy, format, easy of use, timeliness, user satisfaction, information system for registering and billing PDAM customer water costs*

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel *End User Computing Satisfaction* terhadap kepuasan pengguna aplikasi sistem informasi Pencatatan dan penagihan biaya rekening air pelanggan PDAM Kota Padang. Analisis ini menggunakan suatu variabel independen terdiri yaitu *content, accuracy, format, easy of use, dan timeliness*. dan variabel dependen yaitu terdiri kepuasan pengguna aplikasi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Karyawan PDAM meliputi *bagian: penagihan, pelayanan, kasir, bagian keuangan, TI dan pimpinan direksi serta karyawan pencatatan meter*. Untuk pengambilan Sampel yang dilakukan dengan suatu metode *proportionate stratified random*. Setelah pengambilan sampelnya yang telah ditentukan maka dilakukan Pengumpulan data dengan koesioner yang telah disebarkan langsung ke responden sebanyak 78 koesioner. Nantinya dibagikan kepada karyawan PDAM dengan pengukuran menggunakan *skala likert* setelah itu di uji validitas dan reliabilitasnya. Kemudian data yang di analisis akan menggunakan angket koesioner. Sampel di ambil di PDAM Kota Padang. Metode statistik menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda. Hasil dari analisis suatu data menunjukkan : Seluruh instrument pada EUCS secara bersamaan memiliki suatu pengaruh dalam Pencatatan dan penagihan biaya rekening air pelanggan PDAM. penggunaannya EUCS ini sangat berpengaruh signifikan terhadap suatu pencatatan dan penagihan biaya rekening air pelanggan PDAM kota Padang.

Kata Kunci : *End User Computing Satisfaction (EUCS), content, accuracy, format, easy of use, timeliness, user satisfaction, sistem Informasi Pencatatan dan Penagihan biaya rekening air pelanggan PDAM.*

PENDAHULUAN

Perkembangan dari suatu teknologi dari zaman ke zaman yang selalu berkembang pesat dalam berbagai bidang memberikan banyak memberi kemudahan dalam berbagai aspek, baik itu dalam suatu lembaga dari perusahaan maupun individu dan Teknologi yang mendukung merupakan fasilitas yang tidak akan bisa lepas dari kehidupan manusia yang sangat di. Diperlukan dengan suatu cara untuk bisa supaya manusia bisa memanfaatkan suatu teknologi secara maksimal. Pemanfaatan tersebut dapat dilakukan dan bisa dalam mengembangkan suatu sistem informasi dan teknologi informasi dalam menyajikan kebutuhan akan informasi yang cepat, andal, dan akurat. Serta juga sangat perlu dilakukan Dengan beberapa aspek untuk mengukur seberapa besar pengaruh terhadap kepuasan pemakai yang diharapkan dalam sistem informasi serta bisa juga di kembangkan untuk memperbaiki dari kualitas dan ke efektifan dari sistem informasi tersebut.dengan memberikan suatu bentuk kepuasan bagi *karyawan sub bagian: penagihan,pelayanan,kasir,bagian keuangan, TI dan pimpinan direksi serta karyaaan pencatatan meter PDAM kota padang*. hal ini juga sangat diperlukan karena dari beberapa survey dan studi literatur yang telah dilakukan. Menyadari akan kepuasan pemakai akhir atau *end-user* sebuah sistem informasi dibutuhkan dalam pengembangan suatu system yang khususnya sistem pembayaran rekening air online yang telah di terapkan sejak tahun 2005 dan telah berkembang sampai sekarang,dan salah satu metode yang telah banyak di gunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dari sistem informasi tersebut dan aplikasi dengan metode *End-user Computing Satisfaction (EUCS)*.maka metode ini di gunakan untuk membanding antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi.

Sistem informasi tersebut berfungsi untuk membantu karyawan dalam memudahkan dan mempercepat layanan penagihan pelanggan serta data lainnya.dan divisi TI juga sangat berperan penting dalam mengembangkan sistem pencatatan dan penagihan rekening air PDAM tersebut.oleh sebab itu dengan adanya sistem tersebut,perlu dilakukan evaluasi terhadap sistem pencatatan dan penagihan rekening air pelanggan PDAM yang ada.evaluasi itu dilakukan dalam bentuk kepuasan pengguna,untuk mengetahui faktor-faktor yang harus dilakukan atau diperbaiki dalam meningkatkan kinerja sistem informasi pencatatan dan penagihan rekening air PDAM kedepan nya. Dengan adanya kepuasan pemakai tersebut maka akan timbul penerimaan (*acceptance*) pada sistem

informasi yang dipergunakan dalam suatu organisasi atau perusahaan. *Doll dan Torkzadeh* mengembangkan instrumen EUCS yang memiliki 5 komponen yaitu : isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Permasalahan yang timbul pada sistem tersebut dapat berupa ketidakberesan pada sistem yang lama sehingga menyebabkan sistem tidak dapat beroperasi sesuai dengan yang diharapkan, pertumbuhan organisasi, yang menyebabkan harus disusunnya suatu sistem baru, misalnya kebutuhan organisasi terhadap informasi yang semakin luas, dan volume dalam pengolahan data semakin meningkat.dan dalam Proses pengembangan system yaitu seperangkat aktivitas, metode, dan praktik dan alat-alat yang digunakan untuk meningkatkan dalam pengembangan dari sistem dan software. Pada awal berkembangnya system informasi, pengembangan yang dilakukan system informasi dilakukan oleh programmer. Manajemen perusahaan (user) meminta kepada programmer untuk membuat suatu program tertentu yang bisa membantu aktivitasnya.

Dalam pengembangan system tersebut selalu dimulai dari beberapa faktor pendorong tersebut dan perlu menggunakan suatu metodologi yang dapat digunakan sebagai pedoman nantinya bagaimana dan apa yang harus dikerjakan selama pengembangan system tersebut. Oleh karena itu adanya suatu permasalahan, kesempatan, dan instruksi, maka sistem yang baru perlu dikembangkan untuk memecahkan permasalahan-permasalahan yang timbul dan meraih kesempatan-kesempatan yang ada atau memenuhi instruksi yang diberikan.Faktor-faktor tersebut yang menjadi acuan kenapa suatu sistem perlu untuk dikembangkan dan dievaluasi, agar supaya sistem dapat memenuhi kebutuhan pengguna berikutnya dengan pengembangan yang baru dan lebih baik lagi.

PENDEKATAN PEMECAHAN MASALAH

Penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan apa adanya. Jenis penelitian untuk memberikan uraian mengenai fenomena atau gejala sosial yang diteliti dengan tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Dalam suatu penelitian yang telah di kumpulkan dari beberapa sumber jadi untuk pengolahan data di lakukan dengan data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan atau didapat oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya [1]. Data yang

didapat dan diolah langsung oleh objek penelitian, seperti: data hasil observasi langsung, data hasil pengisian kuisioner.dan sumber yang digunakan adalah karyawan PDAM kota padang dengan metode pengisian angket.

Populasi adalah keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup dan lain sebagainya, sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian [2]. Populasi juga merupakan keseluruhan objek penelitian [3]. Populasi dalam penelitian ini adalah *karyawan sub bagian: penagihan ,pelayanan ,kasir ,bagian keuangan, TI dan pimpinan direksi serta karyaaan pencatatan meter* PDAM kota padang.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut [4]. Yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah PDAM kota padang yang pernah menggunakan sistem informasi.

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *proporsional stratified random Sampling* yakni pengambilan sampel dari anggota populasi yang terkait dengan teknik acak dan berkelompok secara proporsional dalam populasi tersebut

Untuk mendapatkan jumlah sampel dalam penelitian ini maka digunakan rumus *Slovin* berikut ini [5]:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \tag{1}$$

Keterangan :

- n : Ukuran sampel
- N : Ukuran populasi
- e : Persentase tingkat error

Pengambilan sampel (10%) jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{80}{80 (0.01) + 1} = 44$$

Jumlah sampel dari masing-masing pengguna adalah sebagai berikut:

$$p.direksi = \frac{3}{80} \times 44 = 2$$

$$penagihan = \frac{9}{80} \times 44 = 5$$

$$pelayanan = \frac{20}{80} \times 44 = 11$$

$$bagian .TI = \frac{14}{80} \times 44 = 8$$

$$p.meter = \frac{17}{80} \times 44 = 10$$

Kuisioner yang dipakai sebagai instrument penelitian dibagikan kepada karyawan sebagai pengguna dengan menggunakan skala *likert* lima point sebagai pengukuran.

Tabel 1. Pengukuran Menggunakan Skala *Likert*

Pernyataan	Sifat Pernyataan	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Ragu-Ragu	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	5

Dalam penyusunan kuesioner harus benar-benar dapat menggambarkan tujuan dari penelitian tersebut (*valid*) dan juga dapat konsisten bila pertanyaan tersebut dijawab dalam waktu yang berbeda (*reliabel*).

- a. Responden Uji Coba
Kuesioner di uji cobakan kepada responden sampel berjumlah 30 orang diluar sampel yang telah ditentukan.
- b. Pelaksanaan Uji Coba
Menggunakan kuesioner yang telah disusun dan responden diminta untuk mengisi secara jujur. Uji coba ini dilaksanakan setelah surat izin penelitian keluar.

Validitas berarti suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen [3]. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur [4]. Untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun tersebut itu valid atau sah, maka perlu diuji dengan uji korelasi antara skor (nilai) tiap-tiap butir pertanyaan dengan skor total kuesioner tersebut. Adapun teknik korelasi yang biasa dipakai untuk uji validitas adalah menggunakan *Pearson Product Moment* [6] :

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

Keterangan:

- r_{hitung} = koefisien korelasi
- N = jumlah responden
- $\sum X$ = jumlah skor setiap item
- $\sum Y$ = jumlah skor total (seluruh item)
- $\sum XY$ = jumlah skor hasil kali skor x dengan skor y

Analisis Regresi Linear Berganda Analisis ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Regresi linear ganda berguna untuk meramalkan nilai variabel terikat (Y) apabila variabel bebasnya (X) dua atau lebih [7]. Analisis regresi ganda adalah alat untuk meramalkan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal dua variabel bebas atau lebih (X_1), (X_2), (X_3), ... (X_n) dengan satu variabel terikat Y.

Analisis regresi berganda dalam penelitian ini dirumuskan dengan menggunakan persamaan [6] :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 \quad (3)$$

Keterangan :

Y = kepuasan pengguna website PDAM Kota Padang

- β_0 = konstanta
- $\beta_0 - \beta_3$ = koefisien regresi
- X_1 = *Content* / isi
- X_2 = *Accuracy* / akurasi
- X_3 = *Format* / bentuk
- X_4 = *Easy of use* / kemudahan
- X = *Timeliness* / ketepatan waktu

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk mengetahui suatu pengolahan dilakukan analisis deskripsi terhadap data penelitian variabel bebas dan kemudian variabel terikat yaitu *user satisfaction* untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tingkat kepuasan Sistem Informasi pencatatan dan penagihan rekening air PDAM kota padang dengan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* EUCS di PDAM Kota Padang. maka untuk mengetahui dalam pengujian tersebut dilakukan dengan beberapa pengujian analisis instrumen yaitu analisis uji validitas maksudnya untuk menunjukkan bagaimana tingkat-tingkat kevalidan dan menguji kesahihan instrumen penelitian, kemudian item yang valid akan menjadi koefisien yang valid nantinya yang akan disebar ke responden penelitian jadi ditunjukkan beberapa kriteria-kriteria untuk pengujian ini diambil berdasarkan perbandingan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka data

dinyatakan valid dan sebaliknya jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka data dinyatakan tidak valid. Diketahui $n = 30$, $\alpha = 5\%$. pada tabel *r product moment* = 0,361. Kemudian analisis uji reliabilitas maksudnya untuk mengetahui seberapa konsistensinya dari suatu instrumen yang dijadikan sebagai alat ukur sehingga hasil yang dilakukan dapat dipercaya, dalam pengujian analisis ini menggunakan metode *cronbach Alpha*. dimana nantinya pengujian reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik sekali

Akan tetapi untuk melakukan dalam pengujian prasyarat uji analisis, nantinya dalam prasyarat uji analisis ada beberapa kriteria yaitu uji normalitas, homogenitas, linearitas, multikolinieritas dan regresi linear berganda pertama yaitu uji normalitas maksudnya untuk melihat beberapa data yang berdistribusi normal atau tidaknya data yang akan di analisis, dari data yang di analisa maka nantinya dipengujian normalitas dan tidak boleh lebih dari taraf signifikan $> 0,05$ karena itu sudah ditetapkan dalam rumusnya atau tabel r, maka dapat disimpulkan bahwa data yang di analisa dari suatu variabel *content, accuracy, format, easy od use, timeliness, dan user satisfaction* berdistribusi Normal.

Kemudian untuk pengujian homogenitas maksudnya dari pengolahan data yang di dapat dari suatu analisa nantinya akan di dapatkan signifikan pada variabel apa bila signifikan nya lebih besar dari taraf $> 0,05$, maka disimpulkan varian dari populasi data tersebut bersifat homogen.

Berdasarkan hal yang di atas, setelah itu uji linearitas maksudnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel X dengan variabel Y yang terjadi hubungan linear atau tidak. Maka apabila terdapat signifikan dari taraf $> 0,05$ dapat disimpulkan bahwa data tersebut mempunyai hubungan yang dan sebaliknya.

Pada pengujian multikolinieritas maksudnya untuk mengetahui adanya korelasi tinggi antara kedua variabel bebas. Nilai tolerance di setiap variabel lebih besar dari 0,10 dilihat dari segi tolerance, maka disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas terhadap semua variabel memiliki nilai yang kecil dari 10.00, berdasarkan hasil uji pengambilan keputusan, tidak terjadi multikolinieritas terhadap semua variabel.

Uji regresi linear berganda maksudnya untuk menguji seberapa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam Uji regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh instrumen *End-user Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap tingkat Kepuasan Sistem Informasi Pencatatan dan Penagihan biaya rekening air pelanggan PDAM.

terlebih dahulu mencari nilai R (Koefisien Korelasi Berganda) dan nilai R^2 (Koefisien determinasi). Koefisien determinasi (R-Square) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi bebas. Koefisien determinasi (R-Square) adalah kekuatan atau daya penjas dari variabel bebas, yaitu *Content* (X1), *Accuracy* (X2), *Format* (X3), *Easy of use* (X4), dan *timeliness* (X5), terhadap variabel *end user satisfaction* (Y) pengguna Sistem Informasi pencatatan dan penagihan rekening air PDAM kota padang. diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,641 (nilai 0,641 adalah hasil pengkuadratan dari koefisien korelasi atau R, yaitu $0,780 \times 0,780 = 0,608$). Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang sangat tinggi antara variabel *Content* (X1), *Accuracy* (X2), *Format* (X3), *Easy of use* (X4), dan *timeliness* (X5), terhadap variabel *end User satisfaction* (Y). kemudian koefisien X_1 sebesar 0,455 artinya setiap 1 unit nilai X_1 akan menambah nilai Y sebesar 0,455. nantinya apabila ada berpengaruh antara variabel X_1 dan Y, jika Nilai sig-value 0,034 lebih kecil dari nilai p-value yang ditentukan 0,05 atau, $0,034 < 0,05$ maka terdapat pengaruh antara variabel X_1 terhadap Y. Jika koefisien X_2 sebesar 0,497 artinya setiap 1 unit nilai X_2 akan menambah nilai Y sebesar 0,497. nantinya apabila ada berpengaruh antara variabel X_2 dan Y, jika Nilai sig-value 0,018 lebih kecil dari nilai p-value yang ditentukan 0,05 atau, $0,018 < 0,05$ maka terdapat pengaruh antara variabel X_2 terhadap Y. Jika koefisien X_3 sebesar 0,354 artinya setiap 1 unit nilai X_3 akan menambah nilai Y sebesar 0,354. nantinya apabila ada berpengaruh antara variabel X_3 dan Y, jika Nilai sig-value 0,047 lebih kecil dari nilai p-value yang ditentukan 0,05 atau, $0,047 < 0,05$ maka terdapat pengaruh antara variabel X_3 terhadap Y. Jika koefisien X_4 sebesar 0,758 artinya setiap 1 unit nilai X_4 akan menambah nilai Y sebesar 0,758. nantinya apabila ada berpengaruh antara variabel X_4 dan Y jika Nilai sig-value 0,022 lebih kecil dari nilai p-value yang ditentukan 0,05 atau, $0,022 < 0,05$ maka terdapat pengaruh antara variabel X_4 terhadap Y. Jika koefisien X_5 sebesar 0,505 artinya setiap 1 unit nilai X_5 akan menambah nilai Y sebesar 0,505. nantinya apabila ada berpengaruh antara variabel X_5 dan Y, jika Nilai sig-value 0,002 lebih kecil dari nilai p-value yang ditentukan 0,05 atau, $0,002 < 0,05$ maka terdapat pengaruh antara variabel x_5 terhadap Y. Secara statistik bahwa ada hubungan yang positif antara *content, accuracy, format, easy of use, dan timeliness* secara bersama dengan kepuasan pengguna sistem informasi pencatatan dan penagihan rekening air pelanggan PDAM kota padang. Sesuai data populasi (N=80), bila *content,*

accuracy, format, easy of use, dan timeliness secara bersama-sama memiliki korelasi baik sekali maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi, selain itu berdasarkan tingkat korelasi Riduwan (2012:98) tingkat korelasi (hubungan) tersebut adalah masuk dalam kategori baik sekali karena berada dalam interval 0,800-1,00.

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap tingkat kepuasan Pencatatan dan penagihan rekening air PDAM kota Padang menggunakan metode EUCS yaitu variabel *content, accuracy, format, easy of use dan timeliness*, variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan sistem informasi Pencatatan dan penagihan rekening air PDAM kota Padang menurut responden yang diperoleh dari hasil dari nilai koefisien korelasi sebesar 0,608 atau 60,8%. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang sangat tinggi antara variabel *Content* (X1), *Accuracy* (X2), *Format* (X3), *Easy of use* (X4), dan *timeliness* (X5), terhadap variabel *end User satisfaction* (Y). jadi kontribusi dari setiap variabel bebas memiliki pengaruh yang erat terhadap variabel terikat sehingga dapat dinilai sangat baik positif, hubungan antara variabel $X_1, X_2, X_3, X_4,$ dan X_5 dengan Y searah. maksudnya searah adalah semakin baik *content, accuracy, format, easy of use dan timeliness* pada sistem informasi pencatatan dan penagihan rekening air pelanggan PDAM maka akan semakin meningkat pula kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Sebaliknya semakin buruk *content, accuracy, format, easy of use dan timeliness* pada sistem pencatatan dan penagihan rekening air pelanggan PDAM maka akan menurun pula tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut.

KESIMPULAN

Hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan Sistem Informasi Pencatatan dan Penagihan rekening Air pelanggan PDAM kota padang bisa dilihat dari tingkat kepuasan terhadap respondennya di setiap variabel. Variabel *Content* tingkat kepuasan terhadap respondennya adalah sebesar 81,75% masuk pada kategori Baik Sekali, *Accuracy* tingkat kepuasan terhadap respondennya adalah sebesar 80,69% masuk dalam kategori Baik sekali, variabel *Format* tingkat kepuasan terhadap respondennya adalah sebesar 81,11% termasuk dalam kategori Baik Sekali, variabel *Easy Of Use* terhadap tingkat kepuasan terhadap respondennya adalah sebesar 83,88% masuk pada kategori sangat Baik Sekali, variabel *Timeliness* tingkat kepuasan terhadap

respondennya adalah sebesar 82,44% masuk dalam kategori Baik Sekali, dan variabel *User Satisfaction* tingkat kepuasan terhadap respondennya 81,77% sudah melebihi kategori Baik Sekali.

2. Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap tingkat kepuasan sistem informasi Pencatatan dan Penagihan rekening Air pelanggan PDAM menggunakan metode *end user computing satisfaction* yaitu variabel *content, accuracy, format, easy of use dan timeliness*, variabel yang paling tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan sistem informasi Pencatatan dan Penagihan rekening Air pelanggan PDAM kota Padang menurut responden adalah variabel *User Satisfaction* pada nilai TCR sebesar 87,4% berdasarkan butir soal ini sistem sudah berhasil dalam memberikan pelayanan pembayaran rekening air dengan lebih efektif dan efisien Sehingga dapat disimpulkan sistem.
3. Informasi ini sangat membantu untuk meningkatkan kinerja karyawan lebih efektif lagi,
4. Dari setiap koefisien dari setiap X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 , maka antara variabel yang lebih kecil dari $<0,05$ terdapat pengaruh antara variabel terhadap Y.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hamid, Darmadi. *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung: Alfabeta. 2014.
- [2] Burhan Bungin. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana. 2011.
- [3] Suharsimi Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka cipta. 2006.
- [4] Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. cetakan ke-14*. Bandung: Alfabeta. 2012.
- [5] Syofian, Siregar. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara. 2013.
- [6] Riduwan. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta. 2012.
- [7] Sambas Ali Muhidin. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia. 2007.