

TESIS

**USULAN MODEL EVALUASI KESUKSESAN
IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI SALES FORCE
AUTOMATION (SFA) MENGGUNAKAN MODEL
KESUKSESAN GABLE (IS-IMPACT)
(Studi Kasus : PT. PRUDENTIAL INDONESIA)**



TRI WARSONO PUTRO
No.Mhs. : 125301908/PS/MTF

PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INFORMATIKA
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2016



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK INFORMATIKA

PENGESAHAN TESIS

Nama : TRI WARSONO PUTRO
Nomor Mahasiswa : 125301908/PS/MTF
Konsentrasi : Enterprise Information System (EIS)
Judul Tesis : USULAN MODEL EVALUASI KESUKSESAN
IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI SALES
FORCE AUTOMATION (SFA) MENGGUNAKAN
MODEL KESUKSESAN GABLE (IS-IMPACT)
(Studi Kasus: PT. PRUDENTIAL INDONESIA)

Nama Pembimbing	Tanggal	Tanda tangan
Dr. Ir. Alb. Joko Santoso, M.T. (Ketua)	24-5-2016	
Benyamin L.S, ST, Mcomp. Sc. (Sekretaris)	24/5/2016	
Prof. Ir. Suyoto, M.Sc., Ph.D. (Anggota)	24-05-2016	

Ketua Program Studi



Prof. Ir. Suyoto, M.Sc., Ph.D.

PROGRAM
PASCASARJANA

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : TRI WARSONO PUTRO
Nomor Mahasiswa : 125301908/PS/MTF
Jurusan : Magister Teknik Informatika
Konsentrasi : Enterprise Information System (EIS)
Judul Tesis : USULAN MODEL EVALUASI KESUKSESAN
IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI SALES
FORCE AUTOMATION (SFA) MENGGUNAKAN
MODEL KESUKSESAN GABLE (IS-IMPACT)
(Studi Kasus: PT. PRUDENTIAL INDONESIA)

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini adalah benar-benar karya tulis saya dan bukan merupakan karya orang lain atau hasil plagiat dari karya tulis orang lain. Semua sumber baik yang dikutip dan dirujuk telah saya nyatakan dengan benar dengan menyebutkan sumber asli atau disebutkan di dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 31 Maret 2016

ttd

(Tri Warsono Putro)

INTISARI

Penelitian ini membahas tentang bagaimana mengadopsi model IS-Impact yang dikemukakan Gable, sebagai alat ukur dalam mengukur kesuksesan sistem informasi yang ada di PT. Prudential Indonesia khususnya pada kantor keagenan Prufutureteam. Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan suatu usulan model, yang nantinya dapat digunakan sebagai alat ukur evaluasi kesuksesan sistem informasi Sales Force Automation (SFA) yang selama ini digunakan oleh kantor keagenan Prufutureteam. Fokus penelitian ini hanya pada tahap *Identification Survey* dalam phase *Conceptual Model* dan *Specification Survey* untuk memvalidasi model dengan mengadopsi metodologi penelitian *IS-Impact* yang dikemukakan oleh Gable et al (2003 dan 2008).

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan sebuah pertanyaan yang bersifat terbuka atau *open ended*, berkaitan dengan tahap *Identification Survey*. Pada survei ini, diperoleh 28 responden dengan 158 kutipan. Hasil data yang dikumpulkan dari survei ini, diklasifikasikan berdasarkan dimensi kesuksesan yang terdiri dari empat dimensi yaitu *System Quality*, *Information Quality*, *Individual Impact* dan *Organizational Impact*. Berdasarkan proses analisis, dapat diketahui bahwa terdapat 36 dari 37 indikator model *IS-Impact* yang dirasakan oleh pengguna di kantor keagenan Prufuture team PT. Prudential Indonesia. Hasil analisis mengidentifikasi 1 kutipan baru yang menjadi 1 indikator pada dimensi *system quality* dengan nama *security*. Dari hasil tersebut, terciptalah suatu usulan model yang terdiri dari 38 indikator. Kemudian usulan model tersebut, dilakukan validasi melalui tahap *Specification Survey* kepada 79 responden, sehingga menjadi alat ukur yang valid.

Kata kunci: Dampak Sistem Informasi, model *IS-Impact*, kesuksesan sistem informasi, *sales force automation*.

ABSTRACT

This research discuss about how to adopt IS-Impact model by Gable, as an instrument for measuring an information system success at PT.Prudential Indonesia specially Prufuture team agency office. This reasearh aimed to propose a model which been used to evaluate information system success Sales Force Automation (SFA) that it has been used at Prufuture team office. This research focus on the identification survey in the phase of conceptual model and specification survey to validate the model by adopted the IS-Impact research methodology by Gable et al (2003 and 2008).

The data collection has done by spreading an open-ended question, related to the Identification Survey step. In this survey, there were 28 respondents with 158 citations. The data were clasified based on the four dimensions of success; there are System Quality, Information Quality, Impact Individual and Organizational Impact. Based on the analysis process, we know that there were 36 of 37 indicators of IS-Impact model which felt by user at Prufuture team agency office of PT.Prudential Indonesia. Results of this analysis is identifying a new indicator in that it can create a proposal model which become the measurement instrument in System Quality dimension, that is security. So that it creates a proposed model with 38 indicators. Then, that model was validated by specification survey step to 79 respondents, so that it is being a valid measurement.

Keywords: Information system Impact, IS-Impact model, the success of information system, sales force automation.

MOTTO

“Ilmu tanpa agama adalah lumpuh, agama tanpa ilmu adalah buta”

(Albert Einstein)

***“Jika kamu bersungguh-sungguh, kesungguhan itu untuk
kebaikanmu sendiri”*** (QS. Al-Ankabut. Ayat 6)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan hasil penelitian yang berupa tesis ini kepada:

Allah SWT yang telah memberikanku rahmad, karunia dan kesempatan untuk
menimba ilmu pengetahuan.

Kepada keluargaku;

Ayahanda, Ibunda, Istriku, Saudara dan Saudariku, terimakasih atas segala do'a
dan dukungannya dalam menyelesaikan tesis ini.

Kepada Perusahaan PT. Prudential Indonesia (*Prufutureteam agency*) yang telah
memberikan kesempatan untuk menjadi tempat studi kasus penelitian.

Kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Tempatku untuk menimba ilmu

Dan kepada semua orang yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu yang telah
mendoakan dan memberikanku semangat.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil al'amin, puji dan syukur atas kehadiranMu ya Allah, atas berkah dan bimbingan Mu dalam menuntun hamba dari awal hingga terselesaikannya tesis ini yang berjudul, “Usulan Model evaluasi Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Sales Force Automation (sfa) Menggunakan Model kesuksesan Gable (is-Impact) studi kasus: pt. Prudential Indonesia”. Tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh derajat gelar Strata 2 (S2) pada program Magister Teknik Informatika Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Tesis ini dapat terselesaikan dengan baik karena banyaknya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang didapat peneliti. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Ir. Suyoto, M.Sc., Ph.D., selaku dosen penguji, sekaligus sebagai Ketua Program Studi Magister Teknik Informatika yang telah meluangkan waktu dan tenaganya yang telah bersedia menguji tesis peneliti, beserta masukan dan arahnya baik selama masa perkuliahan hingga terselesaikannya tesis ini.
2. Bapak Dr. Ir. Alb. Joko Santoso, MT., selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tenaganya dalam membantu peneliti untuk menyelesaikan tesis ini.
3. Bapak Benyamin L. Sinaga, S.T., M.Comp.Sc., selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberi masukan, saran, maupun koreksi agar penyelesaian dan penggunaan tesis ini lebih baik.

4. Ayahanda Suwarno., S.E, Ibunda Intan Widayat Putri, istriku, Lathifah Nurfitriyani., S.S, Saudariku Sari Warsono Putri., S.E, saudaraku Dwi Warsono Putro., S.T, atas dukungannya baik secara riil maupun moril selama masa perkuliahan hingga terselesaikannya pengerjaan tesis ini.
5. Direksi Kantor *Prufutureteam agency* yang telah menerima peneliti untuk melakukan penelitian tesis di perusahaan PT. Prudential Indonesia (*Prufutureteam agency*).
6. Bapak Satya, selaku pembimbing peneliti selama melakukan penelitian tesis di PT. Prudential Indonesia (*Prufutureteam agency*) beserta staf-staf TI lainnya, atas bantuan mengumpulkan kuesioner peneliti.
7. Kolega-kolega peneliti sesama perjuangan, Keluarga Besar MTF UAJY Januari 2013, terima kasih atas bantuan, dukungan, dan semangat kalian selama masa perkuliahan hingga lulus, semoga persahabatan tidak sampai berhenti dimasa perkuliahan saja. *Keep in touch ya...*
8. Teman-teman, dan pihak-pihak lainnya yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan dan dukungan kalian semua sehingga terselesaikannya tesis ini.

Akhir kata, saya ucapkan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan kepada semua pihak yang telah membantu. Semoga karya tesis ini memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Yogyakarta, 29 Maret 2016

Ttd

Tri Warsono Putro

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
INTISARI	iv
ABSTRACT	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
1.7 Keaslian Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Tinjauan Pustaka	11

B. Landasan Teori	17
2.1. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean	17
2.2. Pengembangan Model Kesuksesan oleh Gable et. al	19
2.3 Identifikasi Survei	25
2.3.1. Instrument Survey	26
2.3.2 Pengidentifikasian Area Indikator dan Dimensi	27
2.3.3. Pengadaan Survei Identifikasi	28
2.3.4. Analisis Kutipan	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
A. Studi Kepustakaan	30
3.1.1 Studi Literatur	31
B. Pemilihan Model	31
C. Pengumpulan Data	32
3.3.1. Wawancara	32
3.3.2. Kuisisioner	32
D. Pengolahan Data	33
E. Analisis Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
A. Subjek Penelitian	34
4.1.1. Pengelompokan Responden	36
B. Hasil Temuan	37
4.2.1. Analisis Indikator IS-Impact	37
4.2.2. Analisis Indikator Uncoded	45

C. Validasi Usulan Model	48
4.3.1. Menguji Validitas	48
4.3.2. Menguji Reliabilitas	53
4.3.3. Menganalisis data tiap indikator	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Perbandingan penelitian terdahulu	9
Tabel 2.1. Pengertian dimensi dan indikator model kesuksesan Gable, et al	21
Tabel 4.1. Hasil responden	34
Tabel 4.2. Pengelompokan responden	36
Tabel 4.3. Penghitungan kutipan	37
Tabel 4.4. Perhitungan kutipan berdasarkan indikator dimensi II	39
Tabel 4.5. Perhitungan kutipan berdasarkan indikator dimensi OI	39
Tabel 4.6. Perhitungan kutipan berdasarkan indikator dimensi SQ	40
Tabel 4.7. Perhitungan kutipan berdasarkan indikator dimensi IQ	40
Tabel 4.8. Jumlah kutipan Uncoded	45
Tabel 4.9. Kutipan yang mendeskripsikan Security	46
Tabel 4.10. Hasil uji validitas dimensi Individual Impact	48
Tabel 4.11. Hasil uji validitas dimensi Individual Impact	49
Tabel 4.12. Hasil uji validitas dimensi Organizational Impact	49
Tabel 4.13. Hasil uji validitas dimensi Organizational Impact	50
Tabel 4.14. Hasil uji validitas dimensi System Quality	51
Tabel 4.15. Hasil uji validitas dimensi System Quality	52
Tabel 4.16. Hasil uji validitas dimensi Information Quality	52
Tabel 4.17. Hasil uji validitas dimensi Information Quality	53
Tabel 4.18. Tingkat Reliabilitas	53
Tabel 4.19. Hasil uji reliabilitas dimensi Individual Impact	54

Tabel 4.20. Hasil uji reliabilitas dimensi Organizational Impact	55
Tabel 4.21. Hasil uji reliabilitas dimensi System Quality	55
Tabel 4.22. Hasil uji reliabilitas dimensi Information Quality	56
Tabel 4.23. Indikator Learning terhadap dimensi Individual Impact	56
Tabel 4.24. Indikator Awareness/Recall terhadap dimensi Individual Impact	56
Tabel 4.25. Indikator Decision effectiveness terhadap Individual Impact	57
Tabel 4.26. Indikator Individual Productivity terhadap Individual Impact	57
Tabel 4.27. Indikator Organisational cost terhadap Organizational Impact	58
Tabel 4.28. Indikator Staff requirements terhadap Organizational Impact	58
Tabel 4.29. Indikator Cost reduction terhadap Organizational Impact	58
Tabel 4.30. Indikator Overall productivity terhadap Organizational Impact	59
Tabel 4.31. Indikator Improved outcome terhadap Organizational Impact	59
Tabel 4.32. Indikator Increased Capacity terhadap Organizational Impact	59
Tabel 4.33. Indikator e-Government terhadap Organizational Impact	60
Tabel 4.34. Indikator Business process change pada Organizational Impact	60
Tabel 4.35. Indikator Importance terhadap Information Quality	61
Tabel 4.36. Indikator Availability terhadap Information Quality	61
Tabel 4.37. Indikator Usability terhadap Information Quality	61
Tabel 4.38. Indikator Understandability terhadap Information Quality	62
Tabel 4.39. Indikator Relevance terhadap Information Quality	62
Tabel 4.40. Indikator Format terhadap Information Quality	62
Tabel 4.41. Indikator Content Accuracy terhadap Information Quality	63
Tabel 4.42. Indikator Conciseness terhadap Information Quality	63

Tabel 4.43. Indikator Timeliness terhadap Information Quality	64
Tabel 4.44. Indikator Uniqueness terhadap Information Quality	64
Tabel 4.45. Indikator Data Acuracy terhadap System Quality	64
Tabel 4.46. Indikator Data Currency terhadap System Quality	65
Tabel 4.47. Indikator Database content terhadap System Quality	65
Tabel 4.48. Indikator Ease of Use terhadap System Quality	65
Tabel 4.49. Indikator Ease of Learning terhadap System Quality	66
Tabel 4.50. Indikator Access terhadap System Quality	66
Tabel 4.51. Indikator User requirement terhadap System Quality	67
Tabel 4.52. Indikator System Features terhadap System Quality	67
Tabel 4.53. Indikator System Accuracy terhadap System Quality	67
Tabel 4.54. Indikator Flexibility terhadap System Quality	68
Tabel 4.55. Indikator Reliability terhadap System Quality	68
Tabel 4.56. Indikator Efficiency terhadap System Quality	68
Tabel 4.57. Indikator Sophistication terhadap System Quality	69
Tabel 4.58. Indikator Integration terhadap System Quality	69
Tabel 4.59. Indikator Customization terhadap System Quality	69
Tabel 4.60. Indikator Security terhadap System Quality	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model kesuksesan sistem informasi Delon and Mclean	17
Gambar 2.2. Phase metodologi penelitian Gable, et al (2008).....	19
Gambar 2.3. Model awal kesuksesan sistem informasi Gable (2003)	20
Gambar 2.4. Model kesuksesan sistem informasi Gable, et al (2008)	21
Gambar 3.1. Alur penelitian	30
Gambar 4.1. Jumlah kode kutipan dalam dimensi IS-Impact	38
Gambar 4.2. Kode kutipan dalam dimensi IS-Impact	42
Gambar 4.3. Modifikasi model IS-Impact	47