

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka

Penelitian terhadap evaluasi dan pengukuran kesuksesan *Information Technology* (IT) atau *Information System* (IS) telah mulai dilakukan pada akhir tahun 1970, berdasarkan data dari sejumlah artikel yang dipublikasikan antara tahun 1981 dan 1987 (DeLone & McLean, 1992, Myer et al, 1997) yaitu untuk membantu organisasi dalam membenarkan investasi IS mereka. Mengevaluasi dampak dari Teknologi Informasi (TI) merupakan salah satu isu penting dalam IS literatur (Kim dan Kim, 1999), sebagai dampak dari IT sering tidak langsung dan dipengaruhi oleh manusia, organisasi, dan faktor lingkungan (Petter et al, 2008).

Dari beberapa tinjauan pustaka tersebut, peneliti mencoba menggali informasi tentang penelitian dan model yang dikembangkan untuk mengukur kesuksesan IS. Tujuan dari tinjauan pustaka ini adalah untuk menggambarkan perspektif teoritis dan temuan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan masalah penelitian (Leedy & Ormrod, 2001). Harapannya, agar dapat membantu peneliti dalam memahami dan mengeksplorasi metodologi dampak kesuksesan sistem informasi.

Penelitian terhadap IS telah muncul dengan berbagai langkah untuk membantu organisasi dalam membenarkan nilai dan kontribusi investasi IS terhadap produktivitas, kualitas dan daya saing organisasi (DeLone & McLean 1992, Myers et al., 1997). Delone dan Mclean merupakan peneliti yang dianggap telah memiliki kontribusi banyak dalam melakukan pengukuran kesuksesan IS

(*Information System*). Hal ini ditunjukkan dari cukup banyaknya penelitian-penelitian yang mengacu pada model pengukuran DeLone dan Mclean.

Rai et al (2002) menguji model DeLone dan Mclean dengan melakukan penelitian secara sukarela (*voluntary*) kepada 274 mahasiswa di universitas Midwestern yang menggunakan sistem informasi mahasiswa terintegrasi (*integrated student information system*) dengan cara penyebaran kuisioner. Dari penelitian tersebut diperoleh bahwa kualitas informasi secara signifikan mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna, kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan, namun hal ini tidak berlaku pada sebaliknya. Pada tahun 2004, Hanmer melakukan penelitian terhadap rumah sakit umum pemerintah Afrika yang telah mengimplementasikan sistem informasi rumah sakit terkomputerisasi CHIS (*Computerised Hospital Information System*) dengan menguji model DeLone dan McLean yang telah diperbaharui (*updated information system success model*) (DeLone dan McLean 2003). Dari hasil penelitian tersebut diperoleh bahwa kualitas sistem berpengaruh pada penggunaan, sedangkan kualitas informasi memberikan pengaruh yang lemah terhadap kepuasan pengguna.

Model DeLone dan McLean menyatakan bahwa variabel-variabel yang mempengaruhi kesuksesan informasi adalah kualitas informasi (*information quality*) sebagai output sistem dari kualitas sistem (*system quality*) yang bersangkutan. Variabel penggunaan mempengaruhi kepuasan pengguna. Kepuasan dan penggunaan memberikan dampak pada kinerja individu dan juga kinerja organisasi (DeLone dan McLean 1992). Meskipun model DeLone dan McLean

dianggap memberikan kontribusi yang cukup besar dalam hal pengukuran kesuksesan IS, namun ada beberapa peneliti yang menyatakan ketidaksetujuan mereka atas model Delone dan McLean tersebut.

Ballantine et al (1996) melakukan pengujian terhadap model kesuksesan sistem informasi D&M (Delone dan McLean, 1992) dengan menyatakan bahwa model D&M tersebut masih belum lengkap. Hal tersebut dikarenakan, dalam mengukur kesuksesan sistem informasi seharusnya juga mempertimbangkan variabel independen seperti; strategi organisasi, struktur dan lingkungan organisasi yang diteliti. Kemudian Ballantine et al (1996) mengembangkan model baru yang dianggap lebih lengkap, yaitu model 3-D. Pada tahun 2003, terdapat dua penelitian yang menggunakan model Delone dan McLean di tempat yang berbeda, yaitu McGill et al dan Roldan dan Lean.

McGill et al (2003) melakukan penelitian tentang *User Developed Applications* (USD) di Australia. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa penggunaan tidak memberikan dampak pengaruh terhadap kinerja individu, dikarenakan penggunaan yang lama pada IS bukan mengukur manfaat terhadap pemakaian itu, tetapi lebih karena tidak efektifnya IS. Sedangkan Roldan dan Lean menguji model Delone dan McLean di Spanyol pada *Executive Information System* (EIS) dengan menggunakan sampel sebanyak 100 orang pengguna sistem di 55 perusahaan yang telah mengaplikasikan sistem EIS. Variabel yang digunakan sebagai pengukur dampak organisasi adalah: visi organisasi yang disebarkan, efektifitas pengambilan keputusan organisasional, dan kinerja organisasi persepsian. Dari hasil empiris dibuktikan bahwa kualitas sistem dan kualitas

informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai EIS, akan tetapi tidak ditemukan hubungan yang signifikan antara kualitas sistem maupun kualitas informasi dengan penggunaan. Kemudian Livari pada tahun 2005 juga melakukan penelitian dengan menguji model DeLone dan McLean pada sistem akuntansi di City Council of Oulu, di Finlandia. Livari mengambil sampel sebanyak 78 pengguna utama dari sistem terkait. Dari penelitiannya, turut mendukung penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Roldan dan Lean pada tahun 2003, dimana *perceived system quality* merupakan prediktor terhadap penggunaan dan kepuasan. Sedangkan *perceived information system* hanya berpengaruh pada kepuasan pengguna. Dan kepuasan pengguna dengan penggunaan tidak mempengaruhi satu sama lain. Dari hasil penelitian tersebut, dapat dikatakan bahwa adanya ketidak-tepatan pengukuran variabel penggunaan oleh variabel lain dalam model yang digunakan.

Gable et al (2003a) dalam jurnalnya yang berjudul *Enterprise System Success: A Measurement Model*, menjelaskan tentang bagaimana pengembangan model kesuksesan sistem informasi dengan merevisi model yang dikemukakan oleh DeLone and McLean (1992). Dalam penelitian Gable et al (2003a) terdapat penambahan dan pengurangan kriteria dimensi, sehingga terbentuklah model baru yang dinyatakan dalam *IS-Impact A Priori model*. Model yang dikemukakan oleh Gable et al (2003a) ini terdiri dari 5 dimensi kesuksesan dan 42 kriteria. Gable et al (2003a) menunjukkan bahwa penelitian tersebut berdasarkan atas kurangnya variabel-variabel yang dapat dipercaya dan telah distandarisasikan serta divalidasi

secara empiris, dimana model yang menjadi acuan adalah model Delone dan McLean.

Gable et al (2003b) dalam jurnalnya yang berjudul *Measuring Enterprise Systems Success: A preliminary Model*, menjelaskan mengenai metodologi penelitian untuk membentuk suatu validitas model. Penelitian menggunakan metode dual survey yang terdiri dari exploratory survey dan confirmatory survey.

Gable et al (2008) pada jurnalnya yang berjudul *Re-conceptualizing Systems Success: The IS-Impact Measurement Model*, menjelaskan mengenai metode baru dalam model yang lebih lengkap untuk mengukur keberhasilan sistem informasi sebagai formatif, indeks multidimensi. Jurnal ini mengkonsolidasikan dan memperluas karya sebelumnya dari penulis (Gable et al., 2003, Sedera dan Gable, 2004). Dalam metode ini terdapat dua fase penelitian (*exploratory* dan *confirmatory survey*) dan tiga tahap survey (identifikasi, spesifikasi, dan konfirmatori survei). Model yang dikemukakan ini menghilangkan dimensi *satisfaction*, karena dianggap sudah dapat di ukur melalui dampak yang dirasakan. Pada model Gable et al (2008) terdapat 4 dimensi dan 37 kriteria kesuksesan sistem informasi. Dalam penelitian ini juga telah menjelaskan model kesuksesan SI (Sistem Informasi) yang telah divalidasi.

Rabaa'i (2009) dalam jurnalnya yang berjudul *Validating the IS-Impact Model At Queensland University Of Technology*, melakukan penelitian dengan melibatkan 134 responden dari universitas teknologi Queensland di Australia. Dari hasil penelitiannya, Rabaa'i menyarankan langkah-langkah baru untuk model IS-Impact dan mengupayakan untuk melakukan penghapusan/menghilangkan

beberapa langkah dari model. Maksud dari menghilangkan beberapa langkah tersebut ialah karena dari hasil analisis, tidak berpengaruh secara signifikan terhadap dampak SI atau tingkat respon yang rendah. Secara keseluruhan, penelitiannya mengadopsi model pengukuran kesuksesan dampak IS (*IS-Impact*) yang diperkenalkan oleh (Gable et al., 2008).

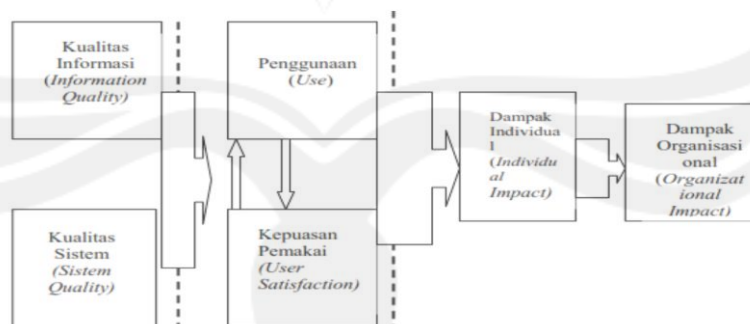
Elias (2011) melakukan penelitian untuk memvalidasi ulang model yang dikemukakan oleh Gable. Penelitiannya dilakukan pada lembaga pemerintahan Malaysia sektor umum, dengan temuan detailnya hanya terdapat 24 dari 37 indikator *IS-Impact* model. Kemudian dalam diskusi temuan tersebut, terdapat indikator baru yang teridentifikasi yaitu "*Security*". Dari hasil penelitiannya, diperoleh bahwa sistem yang digunakan sesuai dengan model utama yang telah divalidasi oleh Gable di Australia, dengan ditambahkan satu indikator baru.

Berdasarkan tinjauan pustaka di atas, peneliti menyimpulkan bahwa upaya dalam mengevaluasi atau mengukur keberhasilan sistem informasi telah dimulai sejak akhir tahun 1970-an (Delone dan Mclean, 1992, 2003; Gable et al. 2003). Namun, terdapat sedikit konsensus di antara para praktisi atau peneliti tentang cara terbaik untuk mengukur dampak dari sistem informasi dalam organisasi, (Gable et al., 2008: 378). Akibatnya, akademisi serta praktisi masih berjuang dengan pertanyaan yang konstruksi terbaik untuk mengukur kesuksesan Sistem Informasi. Peneliti mencoba mengadopsi model *IS-Impact* yang diperkenalkan dan dikembangkan oleh (Gable et al., 2008). Pemilihan model tersebut berdasarkan hasil studi literatur atau telaah terhadap penelitian-penelitian sebelumnya, seperti yang dijelaskan pada jurnal (Gable et. al, 2003).

B. Landasan Teori

2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean 1992

DeLone dan McLean (1992) melakukan studi penelitian terhadap literatur-literatur dan penelitian-penelitian sebelumnya, dalam mengukur kesuksesan sistem informasi. Mereka menyatakan bahwa variabel-variabel yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik kualitatif dari kualitas sistem (*system quality*), kualitas output berupa informasi yang dihasilkan (*information quality*), konsumsi terhadap output yang dilihat dari penggunaan (*use*), respon pengguna terhadap sistem informasi yang dilihat dari kepuasan pemakai (*user satisfaction*), pengaruh sistem informasi terhadap kebiasaan pengguna dilihat dari dampak individu (*individual impact*), dan kemudian pengaruhnya terhadap kinerja organisasi atau dampak organisasi (*organization impact*). Model DeLone dan McLean (1992) dapat dilihat pada gambar 2.1 di bawah ini:



Gambar 2.1 Model kesuksesan sistem informasi Delone and McLean.

Gambar 2.1 di atas menggambarkan bahwa kesuksesan pengembangan sistem diproksi dengan 2 (dua) variabel yaitu intensitas penggunaan sistem (*use*) dan kepuasan pengguna sistem informasi yang bersangkutan (*user satisfaction*).

Variabel-variabel yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi adalah kualitas informasi (*information quality*) sebagai output sistem dan kualitas sistem informasi (*system quality*) yang bersangkutan. Selanjutnya, variabel intensitas penggunaan sistem juga mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi yang bersangkutan. Kepuasan dan penggunaan akan memberikan dampak terhadap kinerja individu dan pada akhirnya berdampak pada kinerja organisasi (DeLone dan McLean 1992).

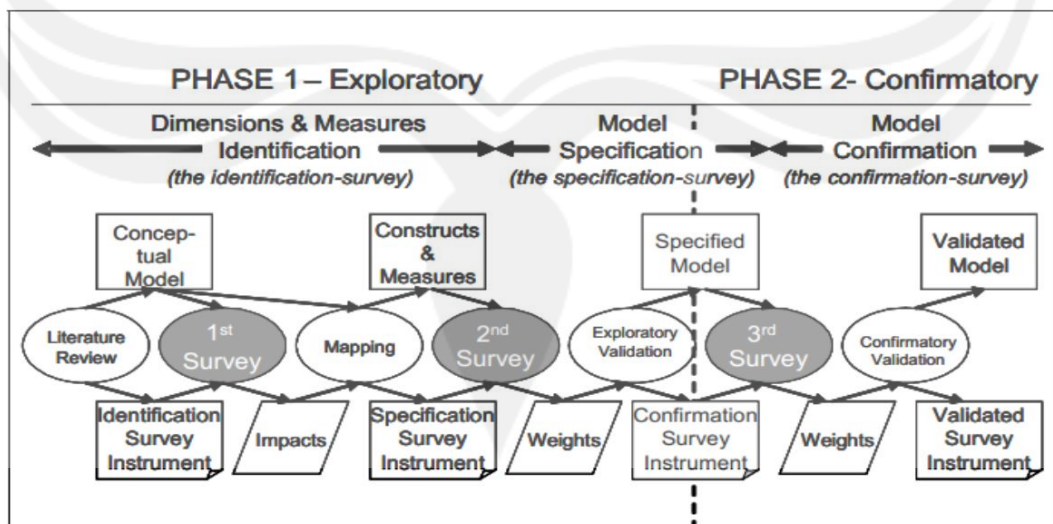
Model yang diusulkan ini merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau variabel pengukuran dari model ini adalah :

- a. Kualitas Sistem (*System Quality*)
- b. Kualitas Informasi (*Information Quality*)
- c. Penggunaan (*Use*)
- d. Kepuasan Pemakai (*User Satisfaction*)
- e. Dampak Individu (*Individual Impact*)
- f. Dampak Organisasi (*Organizational Impact*).

Ketergantungan dari enam variabel ini dapat dijelaskan bahwa kualitas sistem (*System Quality*) dan kualitas informasi (*Information Quality*) secara mandiri dan bersama-sama mempengaruhi baik penggunaan (*Use*) dan kepuasan pemakai (*User Satisfaction*). Besarnya penggunaan (*Use*) dapat mempengaruhi kepuasan pemakai (*User Satisfaction*) secara positif dan negatif. Penggunaan (*Use*) dan kepuasan pemakai (*User Satisfaction*) mempengaruhi dampak Individual (*Individual impact*) dan selanjutnya organisasional (*Organizational Impact*).

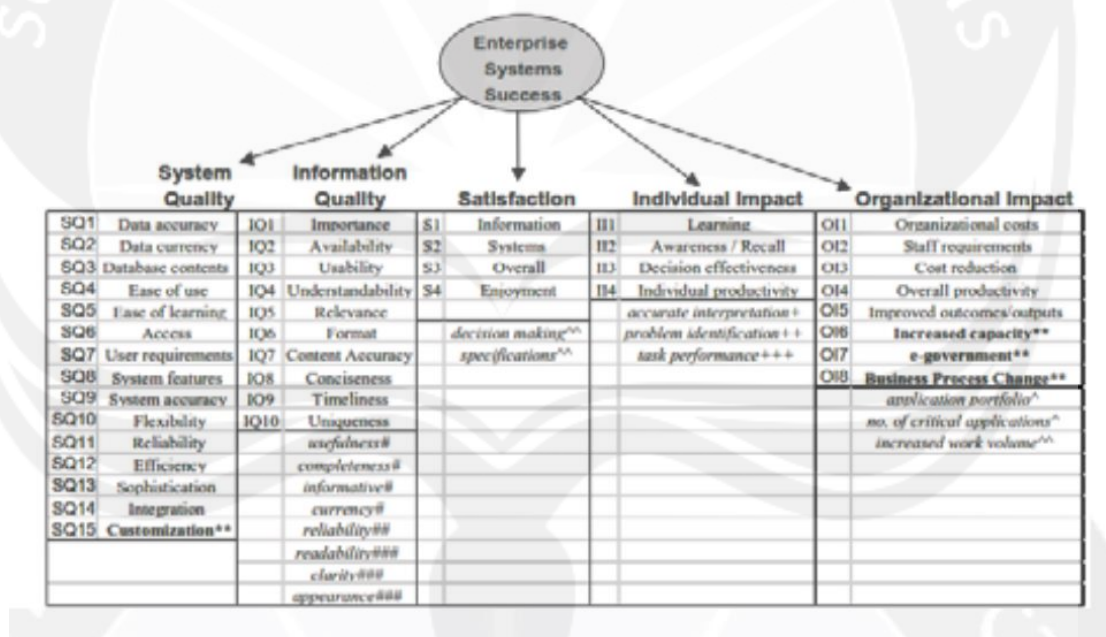
2.2 Pengembangan Model Kesuksesan oleh Gable et. al (2003, 2008)

Pada tahun 2003 Gable, G.Guy, Darshana Sedera & Taizan Chan melakukan pengujian terhadap model Delone and McLean. Model kesuksesan Delone and McLean ini hanya didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi - dimensi model, yaitu tidak mengukur ke enam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara independent. Gable et al. (2008) melakukan pengembangan model dengan Inventory Survey, yaitu tahap *Exploratory* dan *Confirmatory*. Tahap eksplorasi terdiri dari dua survei, identifikasi-survei yang diikuti oleh survei spesifikasi. Identifikasi-survei, mirip dengan fase 'fungsi' dari Burton-Jones *et al.* (2006) pendekatan, dimaksudkan untuk mengidentifikasi dimensi penting dan langkah-langkah penelitian IS-Impact model konseptual. Kemudian dilanjutkan dengan *confirmatory survey*. Pada tahap ini dilakukan uji validitas terhadap model sehingga didapatkan model akhir yang valid. Gambar 2.2 menggambarkan metodologi penelitian yang dikemukakan Gable, et al (2008).



Gambar 2.2 Phase metodologi penelitian Gable, et al.

Gable, et al membentuk suatu model baru yang disebut IS-Impact model. Model ini merupakan suatu model pengukuran untuk menilai keberhasilan sistem informasi menggunakan lima dimensi (konstruksi) yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan, dampak individu dan dampak organisasi. Model kesuksesan awal Gable, et al (2003) dapat dijelaskan pada gambar 2.3. Gable, et al menambah variabel di dalam model dengan cetak tebal dan mengurangi variabel dalam dimensi dengan cetak miring. Setelah variabel yang ada pada tiap dimensi diperoleh, kemudian Gable melakukan uji validitas terhadap model awal.

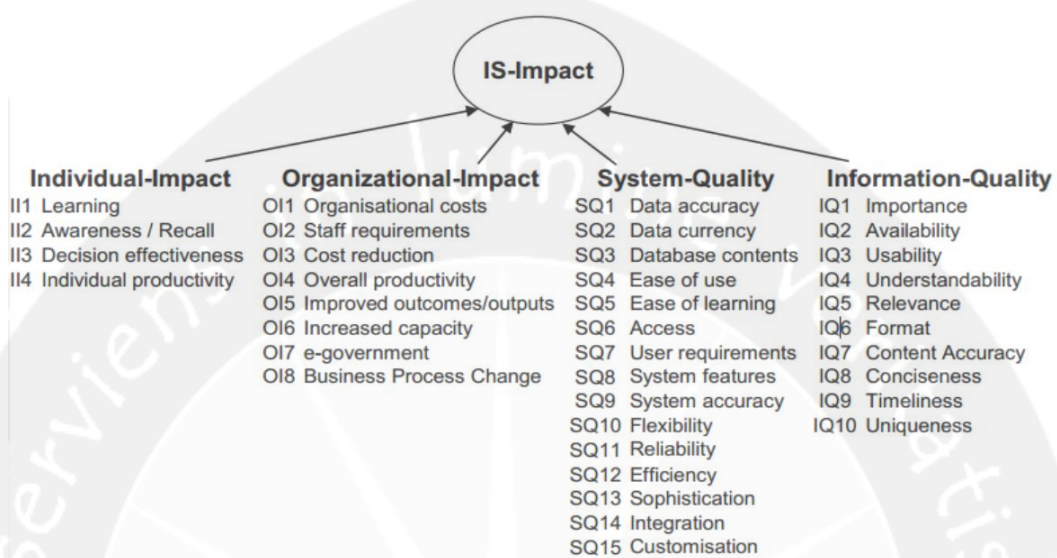


Gambar 2.3 Model awal kesuksesan sistem informasi Gable (2003).

Dalam model yang valid, Gable, et al menjadikan dimensi *Satisfaction* (kepuasaan) sebagai tujuan dari pengukuran bukan sebagai salah satu dimensi kesuksesan. Sehingga dimensi kesuksesan menjadi empat dimensi yaitu *System*

Quality, Information Quality, Individual Impact dan Organizational Impact.

Model kesuksesan akhir Gable, et al (2008) dapat dilihat pada gambar 2.4.



Gambar 2.4 Model kesuksesan sistem informasi Gable et. al (2008).

Berikut merupakan pengertian atau definisi dari variabel – variabel yang tertera pada model kesuksesan sistem informasi Gable, et al (2008) yang digunakan dalam penelitian, dapat dijelaskan pada tabel 2.1.

Tabel 2.1 Pengertian dimensi dan indikator model kesuksesan Gable, et al

(Sumber: Rabaa'i, A. (2012))

INDIVIDUAL-IMPACT: ialah ukuran sejauh mana (SI) telah mempengaruhi kemampuan dan efektivitas, atas nama organisasi, kunci-pengguna.		
Kode	Kriteria	Definisi
II1	Learning	Mengacu pada kemampuan belajar, pengalaman atau pengetahuan yang diperoleh pengguna dengan adanya sistem informasi

II2	Awareness/ Recall	Mengacu pada perbaikan/peningkatan (Sistem Informasi) menyediakan kesadaran atau ingatan pengguna tentang informasi terkait pekerjaan atau informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan pengguna.
II3	Decision effectiveness	Mengacu pada perbaikan atau peningkatan (Sistem Informasi) bagi pengguna untuk menyediakan fasilitas dalam pengambilan keputusan yang efektif.
II4	Individual productivity	Mengacu pada peningkatan atau penurunan produktivitas pengguna, yang difasilitasi oleh sistem informasi.
ORGANIZATIONAL-IMPACT: ialah ukuran sejauh mana (SI) telah dipromosikan untuk peningkatan hasil dan kemampuan organisasi.		
Kode	Kriteria	Definisi
OI1	Organisational cost	Mengacu pada efektivitas biaya sistem informasi.
OI2	Staff requirements	Mengacu pada pengurangan staf (yaitu mengurangi biaya staf) sebagai akibat dari mengadopsi sistem informasi.
OI3	Cost reduction	Mengacu pada pengurangan biaya (misalnya biaya cetak, biaya administrasi, dll) sebagai akibat dari penerapan sistem informasi.
OI4	Overall productivity	Mengacu pada perbaikan atau peningkatan produktivitas organisasi secara keseluruhan sebagai akibat dari pengadopsian sistem informasi.
OI5	Improved outcomes/ outputs	Mengacu pada perbaikan atau peningkatan kinerja organisasi, hasil atau output organisasi (yaitu produk/jasa).

OI6	Increased capacity	Mengacu pada peningkatan kapasitas organisasi untuk mengelola pertumbuhan volume kegiatan karena meningkatnya jumlah transaksi atau pertumbuhan populasi, sebagai akibat dari pengadopsian sistem informasi.
OI7	e-Government	Mengacu pada perbaikan/ tambahan di posisi organisasi untuk e-Bisnis sebagai akibat dari pengadopsian sistem informasi.
OI8	Business Process Change	Mengacu pada peningkatan, penyederhanaan, perluasan atau perubahan proses bisnis sebagai akibat dari pengadopsian sistem informasi.
SYSTEM QUALITY: adalah ukuran kinerja Sistem Informasi dari teknis dan perspektif desain.		
Kode	Kriteria	Definisi
SQ1	Data accuracy	Mengacu pada tingkat akurasi data/informasi yang disediakan oleh sistem informasi.
SQ2	Data currency	Mengacu pada sejauh mana sistem informasi menyediakan data atau informasi terkini kepada penggunanya.
SQ3	Database contents	Mengacu pada sejauh mana database sistem informasi yang kehilangan data/informasi.
SQ4	Ease of Use	Mengacu pada sejauh mana sistem informasi yang mudah digunakan oleh pengguna.
SQ5	Ease of Learning	Mengacu pada sejauh mana fungsionalitas sistem informasi mudah dipelajari.
SQ6	Access	Mengacu pada sejauh mana kemudahan atau kesulitan dalam mengakses sistem informasi untuk mendapatkan data / informasi.
SQ7	User requirement	Mengacu pada sejauh mana sistem informasi memenuhi persyaratan atau yang dibutuhkan

		pengguna.
SQ8	System features	Mengacu pada sejauh mana sistem informasi berisikan semua fungsi atau fitur yang diperlukan oleh para pengguna.
SQ9	System accuracy	Mengacu pada sejauh mana sistem informasi melakukan apa yang diharapkan oleh para penggunanya.
SQ10	Flexibility	Mengacu pada kemudahan pengadaptasian atau perubahan pada antarmuka sistem informasi sesuai preferensi pribadi, gaya atau keinginan pengguna.
SQ11	Reliability	Mengacu pada ketersediaan sistem informasi secara terus menerus seperti yang diperlukan.
SQ12	Efficiency	Mengacu pada waktu respon yang diberikan sistem informasi untuk memenuhi permintaan pengguna.
SQ13	Sophistication	Mengacu pada tingkat kompleksitas sistem informasi dalam hal jumlah bidang dan tampilan layar yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan.
SQ14	Integration	Mengacu pada tingkat integrasi dan konsistensi data / informasi dalam sistem informasi.
SQ15	Customization	Mengacu pada seberapa jauh sistem informasi mudah untuk dimodifikasi, diperbaiki atau ditingkatkan.
INFORMATION QUALITY: adalah ukuran kualitas output dari Sistem Informasi, yaitu: kualitas data / informasi dan hasil laporan di layar.		
Kode	Kriteria	Definisi
IQ1	Importance	Mengacu pada pentingnya data/informasi yang disediakan oleh sistem informasi.

IQ2	Availability	Ketersediaan data/informasi yang dibutuhkan secara berkelanjutan dari sitem informasi.
IQ3	Usability	Mengacu pada kesiapan data/informasi yang berasal dari sistem informasi untuk digunakan
IQ4	Understandability	Mengacu pada kemudahan pemahaman tentang data/informasi yang disediakan oleh sistem informasi.
IQ5	Relevance	Mengacu pada output data/informasi yang terlihat sama dengan yang dibutuhkan pengguna sistem informasi.
IQ6	Format	Mengacu pada mudah dibaca, kejelasan, dan format data/ informasi yang disediakan oleh sistem informasi.
IQ7	Content Accuracy	Mengacu pada tingkat akurasi data/ informasi yang disediakan oleh sistem informasi.
IQ8	Conciseness	Mengacu pada tingkat detail/ rangkuman dan keringkasan data/ informasi yang disediakan oleh sistem informasi.
IQ9	Timeliness	Mengacu pada kecepatan mengambil, penyajian atau menghasilkan data/ informasi yang disediakan oleh sistem informasi.
IQ10	Uniqueness	Mengacu pada kekhususan data/ informasi yang disediakan oleh sistem informasi.

2.3 Identification Survey

Menurut Gable, tujuan dari adanya survey identifikasi adalah untuk mengidentifikasi indikator-indikator dan dimensi kesuksesan yang utama (Gable, 385). Survei ini merupakan survei kualitatif dengan pertanyaan yang bersifat terbuka. Survey ini mengexplore dan menganalisa indikator-indikator dampak

yang sesuai, berdasarkan pada opini dan pengalaman pengguna. Survey ini juga dapat mengidentifikasi dampak-dampak yang diterima oleh pengguna dan juga yang mereka harapkan dari sebuah sistem.

2.3.1 Instrument Survey

Instrumen yang digunakan oleh peneliti merupakan instrument yang digunakan oleh Gable pada penelitian tahun 2008. Gable menyebutkan bahwa survei identifikasi merupakan survei *non-anonymous*, dimana terdapat 3 sesi utama pada instrumennya, yaitu demografi responden, dampak spesifik dan progres dari masa lalu dan juga saran untuk peningkatannya di kemudian hari (Gable, 385). Namun, pada penelitian ini, terdapat sedikit perubahan pada instrument yang digunakan. Instrumen yang digunakan juga merupakan model survey *non-anonymous*. Perbedaannya, pada instrument ini berisikan dua sesi. Sesi yang pertama merupakan data responden. Data-data tersebut berupa nama responden, jabatannya, departemen tempat ia bekerja, serta waktu bekerja dan menggunakan sistem. Hal ini merupakan upaya yang peneliti lakukan untuk menghindari adanya kesamaan responden dalam survey pada penelitian ini. Untuk membuat responden merasa aman dari perasaan takut akan ancaman tentang karirnya atas jawaban yang diberikan, peneliti menjamin kerahasiaan nama responden dengan nama responden 1, responden 2, dst. Selanjutnya, sesi kedua berupa pertanyaan terbuka tentang dampak dari penggunaan SFA yang telah dirasakan. Sesi ini didesain dengan sebuah pertanyaan yang bersifat terbuka dengan tujuan agar responden dapat memberikan opini-opini mereka secara luas dan dapat memberikan opini mengenai dampak-dampak yang dirasakan sebanyak-

banyaknya. Pertanyaan yang diajukan pada sesi ini adalah “SFA telah diinstal di departemen/Perusahaan. Dampak apa yang anda rasakan dari SFA bagi anda pribadi dan organisasi anda semenjak system ini di implementasikan?”. Pada instrument ini juga di cantumkan catatan dengan jelas tentang instruksi pengisian pada instrumen tersebut.

2.3.2 Pengidentifikasian Area Indikator dan Dimensi

Penelitian ini mengadopsi model IS-Impact yang diperkenalkan oleh Gable. Dalam model ini, terdapat 37 indikator yang terbagi dalam 4 dimensi. Dimensi-dimensi tersebut antara lain *System Quality*, *Information Quality*, *Individual Impact* dan *Organizational Impact*. Dalam tiap dimensi terdapat indikator-indikator yang tergabung didalamnya. Pada dimensi *individual impact* terdapat 4 indikator yang bernaung dibawahnya. Indikator tersebut adalah *Learning*, *Awareness/Recall*, *Decision effectiveness* dan *Individual Productivity*. Sedangkan di dalam dimensi *Organizational Impact* terdapat 8 indikator yang merupakan bagian dari dimensi tersebut, yaitu *Organizational cost*, *Staff requirement*, *cost reduction*, *overall productivity*, *improved outcomes*, *increased capacity*, *e-government* dan *business process change*. Pada dimensi quality, yaitu *System Quality* dan *Information Quality*. Pada dimensi *System Quality* memiliki 15 indikator yang didefinisikan sebagai berikut: *Data accuracy*, *Data currency*, *Database contents*, *Ease of Use*, *Ease of Learning*, *Access*, *User requirement*, *System features*, *System accuracy*, *Flexibility*, *Reliability*, *Efficiency*, dan *Sophistication*. Sedangkan pada dimensi *Information Quality* terdapat 10 indikator,

yaitu; *Importance, Availability, Usability, Understandability, Relevance, Format, Content Accuracy, Conciseness, Timeliness, dan Uniqueness.* (Gable, 2008: 390).

Area indikator dan dimensi pada penelitian ini juga mengadopsi dari indikator-indikator pada dimensi-dimensi yang diutarakan Gable pada model *IS-Impact*. Dimensi-dimensi tersebut ialah SQ, IQ, II, OI. Adapun indikator-indikator yang juga diimplementasikan pada penelitian ini antara lain:

1. *System Quality (SQ): Data accuracy, Data currency, Database contents, Ease of Use, Ease of Learning, Access, User requirement, System features, System accuracy, Flexibility, Reliability, Efficiency, Sophistication.*
2. *Information Quality (IQ): Importance, Availability, Usability, Understandability, Relevance, Format, Content Accuracy, Conciseness, Timeliness, Uniqueness.*
3. *Individual Impact (II): Learning, Awareness/ Recall, Decision effectiveness, Individual productivity.*
4. *Organizational Impact (OI): Organizational cost, Staff requirement, cost reduction, overall productivity, improved outcomes, increased capacity, e-government, business process change.*

2.3.3 Pengadaan Survei Identifikasi

Tahap melakukan survei identifikasi, peneliti mencoba melihat proses penelitian yang dilakukan oleh Elias pada tahun 2011. Dalam penelitiannya Elias membuat email khusus, kemudian membagikan instrumennya yaitu berupa kuisisioner kepada 20 pengguna system di pemerintahan pusat Malaka. Semua dokumen yang dibagikan dalam format file ms word, kemudian responden

diberikan dalam waktu 3 minggu untuk mengembalikan kuisisioner dalam bentuk lampiran di email. Namun sampai waktu yang ditentukan hanya ada 1 responden yang mengembalikan email tersebut. Kemudian berdasarkan hasil diskusi dengan pegawai IT setempat, akhirnya Elias melakukan penyebaran kuisisioner dengan bentuk printout (Elias, 2011:83).

2.3.4 Analisis Kutipan

Gable menyatakan bahwa terdapat 2 langkah prosedur dalam penganalisisan kutipan dalam penelitiannya. Langkah yang pertama adalah menganalisa indikator-indikator yang telah diidentifikasi oleh Delon & Mclean. Langkah kedua dengan memetakan kutipan-kutipan yang diperoleh ke dalam indikator-indikatornya. Untuk kutipan yang tidak sesuai akan didiskusikan hingga mencapai mufakat dan mendokumentasikan kriteria pada klasifikasi (Gable, 2008: 386).

Menurut Elias, langkah pertama dalam proses analisis kutipan adalah memecahkan data menjadi dampak kutipan tunggal. Pada langkah ini masing-masing kutipan diberikan label tentang ID responden urutan kutipan, misalnya: "SPEEKS is Satisfyng so far [R16a]. (The system) helps increase the quality of the job [R16b]". Langkah kedua adalah membuat "node", yaitu sebuah tag atau label yang membawa ide, pikiran dan definisi dari sebuah data. Node-node tersebut yang merepresentasikan indikator-indikator dan dimensi pada IS-Impact model (Elias, 2011:89).