

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sistem Informasi (SI) merupakan faktor yang penting bagi sebuah organisasi untuk dapat bertahan hidup dan bersaing dalam bisnis serta dapat meningkatkan efisiensi dan keefektifan bisnis sehari-hari dengan mengintegrasikan proses-proses bisnis didalam organisasi. Keberadaan sistem informasi di lingkungan organisasi memiliki kemampuan untuk membangun organisasi menjadi lebih responsif dan telah memicu perubahan industri yang beragam (Wilkin dan Castleman, 2003). Adapun sasaran dari penerapan sistem/teknologi informasi secara umum di organisasi yaitu memperbaiki efisiensi kerja dengan melakukan otomasi berbagai proses yang mengelola informasi, meningkatkan keefektifan manajemen dengan memuaskan kebutuhan informasi guna pengambilan keputusan dan memperbaiki daya saing atau meningkatkan keunggulan kompetitif (Ward dan Peppard, 2002).

Teknologi informasi dapat memberikan nilai bagi organisasi apabila mampu diberdayakan secara optimal dan mampu mengurangi terjadinya tumpang tindih akibat perubahan sistem kerja organisasi berbasis komputer. Di sisi lain, teknologi hanya akan menghadirkan biaya baru apabila organisasi tidak mampu mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi. Selain besarnya investasi yang dibutuhkan, kapabilitas dari sumberdaya manusia yang akan menggunakan sistem juga perlu

disesuaikan agar mampu secara efektif memaksimalkan penggunaannya. Meskipun suatu organisasi telah menerapkan sistem informasi untuk menunjang aktivitasnya, penerapan bisa berhasil ataupun tidak. Untuk itu diperlukan analisa yang tepat untuk menilai kelayakan sistem informasi sehingga dapat menghasilkan sistem informasi yang berguna dan sejalan dengan tujuan perusahaan.

Pengukuran atau penilaian kualitas suatu sistem informasi yang efektif sulit dilakukan secara langsung seperti pengukuran biaya-manfaat (Laudon dan Laudon, 2000). Kesulitan penilaian kesuksesan dan keefektifan sistem informasi secara langsung mendorong banyak peneliti mengembangkan model untuk menilai kesuksesan sistem informasi. Model kesuksesan sistem informasi berguna untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan suatu sistem informasi. Sudah terdapat beberapa penelitian yang meneliti tentang faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan penerapan sistem informasi. Salah satu model kesuksesan sistem informasi yang terkenal yaitu model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992). Dalam modelnya DeLone dan McLean (1992) mengemukakan bahwa kesuksesan sistem informasi dapat direpresentasikan oleh 6 dimensi. Pertama, dimensi kualitas dari sistem informasi (*system quality*). Kedua, kualitas output dari sistem informasi (*information quality*). Ketiga, konsumsi terhadap output (*use*). Keempat, respon atau kepuasan pengguna terhadap sistem informasi (*user satisfaction*). Kelima, pengaruh sistem informasi terhadap kebiasaan pengguna (*individual impact*).

Keenam, pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organisational impact*).

Beberapa penelitian empiris (Procaccino dkk., 2005; Schaupp dkk., 2009; Shibly, 2011) telah banyak mengukur kesuksesan sistem informasi. Secara teoretis, beberapa penelitian masih berfokus pada penentuan konstruk apa yang paling baik dalam mengukur kesuksesan sistem informasi. Penelitian yang menjadi pijakan awal dari beberapa penelitian studi empiris dalam menguji model kesuksesan sistem informasi adalah penelitian yang dilakukan oleh DeLone dan McLean (1992) karena model tersebut dianggap cukup parsimoni. Selama 10 tahun sampai tahun 2002 hampir 300 artikel di beberapa jurnal telah merujuknya dan menggunakan model tersebut (Hartono, 2007). Selain itu beberapa penelitian lainnya (Iivari, 2005; Tjakrawala dan Cahyo, 2010) menguji kesuksesan sistem informasi yang bersifat mandatory pada perusahaan bisnis. Beberapa penelitian tersebut tidak memperhatikan apakah sistem informasi yang digunakan oleh suatu perusahaan merupakan perangkat lunak yang telah mapan digunakan oleh perusahaan-perusahaan lain atau merupakan perangkat lunak yang diciptakan sendiri oleh perusahaan tersebut.

Setelah munculnya model DeLone dan McLean (1992) cukup banyak peneliti yang tertarik untuk menguji dan melakukan spesifikasi ulang model DeLone dan McLean (1992), diberbagai bidang dan objek penelitian. Salah satu peneliti adalah Gable, Sedera, & Chan, model yang dikemukakan oleh Gable et. al (2003) adalah model yang diadopsi dari model DeLone dan McLean (1992). Model yang dikemukakan oleh Gable et al. (2003) termasuk

dalam model rinci dan lengkap, karena dalam modelnya Gable et al. (2003) juga menjelaskan kriteria-kriteria yang terdapat dalam masing-masing dimensi. Penelitian Gable et al. (2003) dilakukan dengan 2 tahap yaitu *exploratory survey* (model building) dan *confirmatory survey* (testing validity model) sehingga menghasilkan model kesuksesan yang baru yaitu model a priori sistem informasi dengan 5 variabel dan 42 kriteria. Model Gable et al.

Kemudian dilakukan validasi lagi pada tahun 2008 dan menghasilkan model baru yang valid yaitu, model a priori sistem informasi dengan 4 dimensi (*system quality, information quality, organizational impact dan organizational impact*) dan 37 kriteria (Gable et al., 2008). Model kesuksesan pada penelitian Gable et al. (2008) ini lebih mencerminkan kesuksesan ditingkat organisasi dan merupakan penelitian model kesuksesan yang terbaru dan rinci.

Berdasarkan beberapa penelitian lebih banyak menerapkan model kesuksesan pada bisnis maupun perusahaan dengan skala besar yang telah menerapkan sistem informasi yang lebih canggih. Berbeda dengan usaha yang bergerak masih dalam lingkup UMKM yang hanya sebagian kecil menggunakan sistem informasi sebagai media dalam berbisnis, terkadang banyak UMKM yang menggunakan sistem manual dalam menjalankan bisnisnya. Adapun penerapan sistem informasi ini belum tentu dapat diikuti oleh usaha kecil seperti UMKM, hal ini dikarenakan kegiatan operasional dan lingkungan organisasi UMKM berbeda dengan perusahaan besar.

UMKM memiliki sumber daya kecil dalam pengembangan sistem informasi sehingga diperlukan pendekatan berbeda dalam penggunaan sistem informasi (Baldwin and Sabourin, 1998).

Penerapan model kesuksesan di UMKM khususnya di Indonesia sebagian besar masih menggunakan sistem informasi manual, berbeda dengan UMKM di luar negeri seperti Australia, Kenya, Malaysia, India, Nigeria, dan Inggris dimana UMKMnya telah menerapkan sistem informasi berbasis computer. Sama halnya dengan UMKM *handcraft* khususnya di wilayah Yogyakarta berdasarkan hasil survey pendahuluan saat ini sistem informasi yang dijalankan oleh 8 UMKM tersebut masih manual seperti pencatatan pesanan dan keuangan pada buku dan nota. Penggunaan komputer hanya terdapat beberapa UMKM, tetapi hanya sebatas penggunaan dalam perhitungan keuangan saja. Menurut pemilik UMKM *handcraft* yang dilakukan survei pendahuluan, sistem informasi yang ada di tempatnya saat ini, digunakan untuk pemenuhan kebutuhan pelanggan, tanpa adanya sistem informasi sangatlah sulit bagi UMKMnya untuk menjalankan proses bisnis. Meskipun saat ini sistem informasi di UMKM masih manual tetapi menurut pemilik sistem informasi yang ada ditempatnya sudah cukup baik dan efektif dalam menjalankan proses bisnisnya.

Oleh karena itu untuk memastikan apakah sistem informasi telah berjalan dengan baik dan efektif, dibutuhkan adanya suatu alat ukur seperti model kesuksesan sistem informasi. Pada penelitian sekarang ini dilakukan pembangunan model kesuksesan sistem informasi di UMKM *handcraft* di Yogyakarta, berdasarkan

adaptasi dari model kesuksesan yang dikemukakan oleh Gable et al. (2008). Hasil dari model kesuksesan sistem informasi yang didapatkan pada penelitian kemudian digunakan sebagai bahan uji untuk mengetahui kriteria kesuksesan yang paling berpengaruh terhadap kesuksesan sistem informasi. Kriteria kesuksesan sistem informasi yang paling berpengaruh ini nantinya dapat digunakan sebagai acuan untuk mengoptimalkan sistem informasi yang ada di UMKM *handcraft* saat ini. Diharapkan dengan adanya pengoptimalan sistem informasi maka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah yang diangkat pada penelitian ini adalah mengidentifikasi bagaimana penerapan model kesuksesan Gable, et al (2008) di UMKM *handcraft* Yogyakarta, dan bagaimana pengaruh variabel dalam model kesuksesan sistem informasi Gable, et al (2008) di UMKM *handcraft* Yogyakarta.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan juga rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat model kesuksesan sistem informasi di UMKM *handcraft* Yogyakarta, melalui identifikasi variabel di dalam model kesuksesan sistem informasi Gable, et al (2008)

2. Mengidentifikasi pengaruh variabel dalam model kesuksesan sistem informasi Gable, et al (2008) di UMKM *handcraft* Yogyakarta dengan menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)*.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah diperlukan untuk memfokuskan permasalahan yang ada untuk menghindari hal-hal yang tidak berkaitan dengan topik yang akan dibahas. Batasan masalah yang digunakan sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di 15 UMKM *handcraft* Yogyakarta, dimana 8 dari UMKM mengadopsi dari penelitian sebelumnya, sedangkan 7 UMKM *handcraft* Yogyakarta yaitu Nature house, Joko Tingkir Craft, Azzahra Craft, Ragiel Craft, RSUD, Timboel Craft, dan Nature House 2 merupakan UMKM yang terbaru peneliti lakukan.
2. Periode pengumpulan data dari bulan September 2015 sampai bulan Pebruari 2015.
3. Penelitian dilakukan dengan menggunakan model acuan yang dibuat oleh Gable et al. (2008).