

# Kepuasan informasi pemakai dan kualitas jasa sistem informasi sebagai ukuran keberhasilan sistem informasi dalam organisasi

Setyo Hari Wijanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=82564&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

### <b>ABSTRAK</b><br>

Perkembangan teknologi informasi yang pesat akhir-akhir ini tidak saja menyebabkan peningkatan kemampuan teknologi informasi yang luar biasa, tetapi juga menyebabkan penurunan yang tajam harga perangkat teknologi tersebut. Sebagai dampak dari keadaan ini ialah meningkatnya pemanfaatan teknologi informasi di masyarakat dan meningkatnya pembangunan sistem informasi dalam organisasi. Pembangunan sistem informasi dalam organisasi juga dipacu oleh peningkatan peran sistem informasi yang dewasa ini semakin banyak dimanfaatkan sebagai senjata strategis bagi organisasi untuk berkompetisi. Keadaan ini ditambah dengan beberapa temuan, yang menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi dalam organisasi bukanlah pekerjaan yang mudah dilaksanakan dan bahkan sering mengalami kegagalan, menjadikan keberhasilan sistem informasi merupakan hal penting yang perlu mendapat perhatian.

<br />

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berbagai hal yang berkaitan dengan pengukuran keberhasilan sistem informasi dalam organisasi-organisasi di Indonesia. Beberapa pertanyaan penelitian yang berkaitan dengan konsep atau konstruk dan instrumen pengukuran keberhasilan sistem informasi, serta penerapannya dalam organisasi di Indonesia berusaha untuk dicari jawabannya. Selain itu, penelitian ini juga ditujukan untuk mengkaji penerapan metode penelitian Structural Equation Model (SEM) pada penelitian keberhasilan sistem informasi di Indonesia.

<br />

Keberhasilan sistem informasi merupakan konstruk berganda yang mengandung beberapa kategori. Kategori-kategori ini dapat dikelompokkan kedalam dua kelompok yaitu keluaran ekonomi dan keluaran non-ekonomi. Idealnya, keluaran ekonomi yang digunakan untuk mengukur keberhasilan sistem informasi. Karena hal ini sukar dilaksanakan, maka kebanyakan pengukuran keberhasilan sistem informasi dilakukan dengan ukuran tidak langsung atau ukuran pengganti yaitu keluaran nonekonomi atau keluaran personal.

<br />

Berdasarkan kategori-kategori di dalam kelompok keluaran non-ekonomi dibentuk model pengukuran keberhasilan sistem informasi yang menggunakan ukuran pengganti Kepuasan Informasi Pemakai (KIP) dan Kualitas Jasa Sistem Informasi (KUALJASA). Kuesioner dibentuk berdasarkan instrumen-instrumen dari beberapa penelitian sebelumnya. Kuesioner disebarkan kepada individu sebagai pemakai sistem informasi dalam organisasi-organisasi di Indonesia. Data yang terkumpul diolah dengan bantuan PRELIS-2, LISREL-8 dan perangkat statistik yang lainnya.

<br />

Kesimpulan yang dapat ditarik berkaitan dengan KIP adalah KIP merupakan model konfirmatori 2 tingkat, dimana KIP dapat diukur melalui 4 variabel, dan ke 4 variabel tersebut dapat diukur melalui 17 variabel teramati atau indikator. Demikian juga, kesimpulan yang berkaitan dengan KUALJASA menunjukkan

bahwa KUALJASA adalah model konfirmatori 2 tingkat, dimana KUALJASA dapat diukur melalui 4 variabel, dan ke 4 variabel tersebut dapat diukur melalui 11 variabel teramati atau indikator. Perbandingan antara KUALJASA-SERVQUAL (yang diukur menggunakan data persepsi performansi minus harapan pemakai) dengan KUALJASASERVPERF (yang diukur menggunakan data persepsi performansi saja) memberikan hasil model KUALJASA-SERVPERF lebih baik dari model KUALJASASERVQUAL.

<br />

Dalam hubungan kausal disimpulkan bahwa KUALJASA berpengaruh secara positif terhadap KIP. Sementara itu, Tingkatan Departemen Sistem Informasi (DSI) dalam organisasi (TKATDSI) tidak mempunyai hubungan kausal dengan KIP dan KUALJASA. Umur DSI dalam organisasi (UMURDSI) tidak mempunyai hubungan kausal dengan KIP. UMURDSI mempunyai hubungan kausal negatif dengan KUALJASA, tetapi kecilnya koefisien regresi dan rendahnya koefisien determinasi, maka secara praktis hubungan ini dapat diabaikan.

<br />

SEM terbukti bermanfaat sebagai metodologi penelitian untuk penelitian sistem informasi. Perbandingan estimasi WLS dengan ML menunjukkan bahwa WLS menghasilkan estimasi data ordinal yang lebih baik dibandingkan ML.

<br />

Implikasi penelitian ini bagi praktisi berupa tersedianya alat untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi dalam organisasi, sehingga usaha untuk meningkatkan efektivitas sistem informasi lebih terarah. Sedangkan bagi peneliti, dari segi substansi, merupakan penelitian awal tentang sistem informasi di Indonesia yang dapat dikembangkan lebih lanjut, dan dari segi metodologi penelitian, pengalaman penerapan SEM dapat digunakan sebagai pedoman untuk penelitian-penelitian dalam bidang lain, termasuk bidang ilmu sosial dan perilaku.

<br />