

PENGUJIAN MODEL DE LONE DAN MC LEAN DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI IFCA

MEINIE SUSANTY

STIE Trisakti
meinie_sg@yahoo.com

Abstract: *The purpose of this study was to analyze the positive effect of information quality and system quality on user satisfaction and intensity of system use, user satisfaction positively influences the intensity of the use of the system, the positive influence of user satisfaction and intensity of use of the system to the individual impact, positive influence on the individual impact of organizational impact. This study uses a model of De Lone and Mc Lean (1992) in the development of information systems IFCA in Indonesia. Sample based on the results of the survey questionnaires to managers and supervisors in four of five business units. The results showed that the quality of information has no effect on user satisfaction and system usage intensity. The quality system has positive influence on user satisfaction, but do not affect the intensity of use of the system. User satisfaction has no effect on the intensity of use of the system. Furthermore, the intensity of use of the system has positive influence on individual impact, yet has no effect on user satisfaction of individual impact. The impact of individual positive influence on organizational impact.*

Keywords: Information quality, system quality, user satisfaction, intensity of system use, individual impact, organizational impact.

Abstrak: Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh positif kualitas informasi dan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dan intensitas penggunaan sistem, pengaruh positif kepuasan pengguna terhadap intensitas penggunaan sistem, pengaruh positif kepuasan pengguna dan intensitas penggunaan sistem terhadap dampak individu, pengaruh positif dampak individu terhadap dampak organisasi. Penelitian ini menggunakan model De Lone dan Mc Lean (1992) dalam pengembangan sistem informasi IFCA di Indonesia. Sampel berdasarkan hasil survei kuisisioner kepada manajer dan supervisor di empat lima unit bisnis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan intensitas penggunaan sistem. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, namun tidak berpengaruh terhadap intensitas penggunaan sistem. Kepuasan pengguna tidak berpengaruh terhadap intensitas penggunaan sistem. Selanjutnya intensitas penggunaan sistem berpengaruh positif terhadap dampak individu, namun kepuasan pengguna tidak berpengaruh terhadap dampak individu. Dampak individu berpengaruh positif terhadap dampak organisasi.

Kata kunci: Sistem informasi, pengguna, Model Delone dan Mc Lean, sistem IFCA

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, sistem informasi memberikan peran yang sangat penting dalam dunia bisnis. Seringkali pengguna menggunakan keunggulan sistem informasi yang digunakan sebagai kunci strategi bisnis. Perkembangan teknologi informasi (TI) telah memberikan berbagai sarana bagi manajemen dalam mengelola bisnis dan pembuatan keputusannya. Sistem informasi yang didukung TI dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi jika didesain menjadi sistem informasi yang efektif, sistem informasi yang menandakan bahwa sistem tersebut sukses. Namun demikian, pengukuran atau penilaian kualitas suatu sistem informasi yang efektif sulit dilakukan secara langsung. Kesulitan penilaian kesuksesan dan keefektifan sistem informasi secara langsung mendorong banyak peneliti mengembangkan model untuk menilai kesuksesan sistem informasi.

Model kesuksesan sistem informasi banyak dikembangkan oleh Santosa *et al.* (2005), Ong dan Lai (2004), Omar dan Lascu (1993). Dari beberapa model kesuksesan sistem informasi tersebut, model De Lone dan Mc Lean (1992) banyak mendapat perhatian dari para peneliti selanjutnya seperti halnya penelitian Mc Gill *et al.* (2003). Model De Lone dan Mc Lean (1992) melakukan penelitian yang mendalam terhadap literatur mengenai kesuksesan sistem informasi. Hasil penelitian menemukan bahwa kesuksesan sebuah sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik kualitatif sistem informasi (*system quality*), kualitas *output* dari sistem informasi (*information quality*), konsumsi terhadap *output* (*use*), respon pengguna terhadap sistem informasi (*user satisfaction*), pengaruh sistem informasi terhadap kebiasaan pengguna (*individual impact*) dan pengaruh sistem informasi terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*).

Mc Gill (2003) melakukan penelitian *experimental* pada suatu permainan organisasi yang dia bentuk dengan UDA sebagai nama

sistem yang digunakan. Mc Gill mengukur keberhasilan UDA, kepuasan individu maupun keberhasilan suatu organisasi pada suatu permainan sederhana. Penelitian ini ingin melanjutkan penelitian Mc Gill (2003) yang menguji model De Lone dan Mc Lean (1992) di dalam suatu organisasi unit bisnis perusahaan yang menerapkan sistem informasi manajemen. Penelitian ini mengambil sampel dari PT XX. PT XX merupakan perusahaan yang bergerak di bidang *developer property* yang telah berdiri selama 40 tahun dan telah menggunakan IFCA sebagai sistem informasi manajemen di awal tahun 2001. Perkembangan bidang usaha yang cukup pesat membuat sistem pengendalian menjadi cukup rumit. Pemilik perusahaan berencana mengganti IFCA dengan sistem yang lebih baik lagi dan lebih terintegrasi karena adanya kompleksitas dari lini dan lokasi bisnis. PT XX memiliki 45 unit bisnis yang tersebar di wilayah JABODETABEK pada akhir 2011 yang rencananya akan bertambah menjadi 48 unit bisnis di akhir tahun 2012.

Manfaat dari penelitian ini adalah bagi akademisi dapat memperluas wawasan mengenai pengukuran kesuksesan sebuah sistem dengan menggunakan model: Model De Lone dan Mc Lean terutama pada sistem IFCA. Bagi manajemen PT XX memberikan gambaran sejauh mana sebuah sistem IFCA berperan dalam fungsi kerja unit bisnis dalam mencapai tujuan yang efektif dan efisien.

Sistem Informasi

Laudon dan Laudon (2000) dalam Radityo dan Zulaikha (2007) menyatakan sistem informasi merupakan seperangkat komponen yang saling berhubungan mempunyai fungsi mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pembuatan kepuasan dan pengawasan dalam organisasi. Perkembangan teknologi informasi direspon oleh organisasi dengan mendesain sistem informasi berbasis teknologi komputer atau laman. Bodnar dan Hopwood (2000) dalam

Radityo dan Zulaikha (2007) menyatakan bahwa sistem informasi berbasis komputer merupakan sekelompok perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mengubah data menjadi informasi yang bermanfaat. Penggunaan perangkat keras dan perangkat lunak tersebut dimaksudkan untuk menghasilkan informasi secara cepat dan akurat.

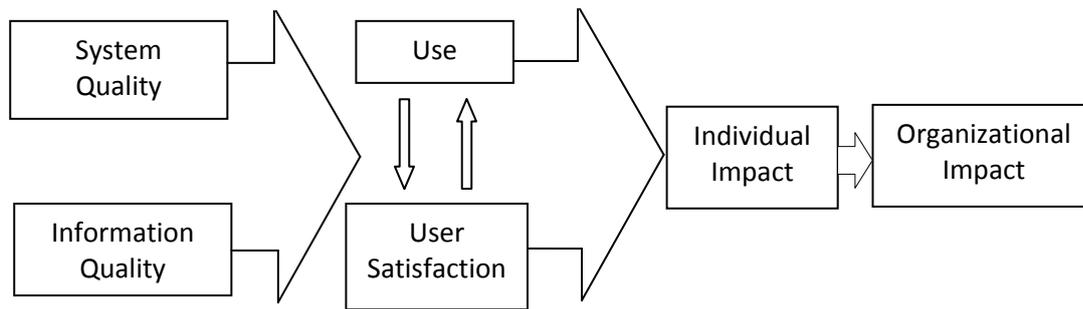
Proses desain sistem informasi membutuhkan beberapa pendekatan. Laudon dan Laudon (2000) dalam Radityo dan Zulaikha (2007) mengelompokkan ke dalam 3 pendekatan dalam desain sistem informasi, yaitu pendekatan teknis, pendekatan perilaku dan gabungan. Pendekatan teknis meliputi penekanan pada model normatif yang bersifat matematis untuk mempelajari sistem informasi. Selain itu pendekatan teknis juga menekankan pada kecakapan teknologi secara fisik dan formal dari sebuah sistem. Pendekatan perilaku diperlukan karena adanya masalah-masalah perilaku seperti utilisasi sistem, implementasi, dan rancangan kreatif yang berdampak pada perubahan perilaku dan sikap. Respon individu terhadap sistem informasi sering menjadi pendorong munculnya masalah perilaku.

Proses pengembangan sistem informasi selain memperhatikan pendekatan-pendekatan di atas juga memperhatikan beberapa faktor seperti faktor ekonomi. King *et al.* (1994) dan Laudon (1985) dalam Radityo dan Zulaikha (2007) mengungkapkan bahwa proses pengembangan sistem informasi mempertimbangkan faktor internal yang mempengaruhi pengadopsian dan desain sistem informasi, antara lain sistem nilai individu dan organisasi, norma, serta kepentingan strategik dan kebutuhan organisasi dan faktor eksternal yang berasal dari lingkungan di luar organisasi.

Proses desain sistem informasi diharapkan dapat berfungsi secara efektif. Keefektifan ini juga menandakan bahwa pengembangan sistem informasi tersebut sukses. Namun, sebagaimana diakui Laudon dan Laudon (2000) dalam Radityo dan Zulaikha (2007), menggam-

barkan kesuksesan sistem merupakan hal yang sulit. Penggunaan analisis biaya-manfaat tidak dapat dilakukan secara sempurna karena tidak semua manfaat bisa dikuantifikasi. Penelitian Mahmood *et al.* (2000), Doll *et al.* (2004), Livari (2004), Landrum dan Prybutok (2004), kesuksesan sistem informasi diproksikan oleh kepuasan pengguna. Namun, kepuasan pengguna sebagai proksi ini mendapat kritik dari Markus dan Keil (1994). Mereka dengan kritis mengungkapkan kepuasan tidak akan bermakna banyak ketika sistem itu tidak menyebabkan peningkatan kinerja individu dan organisasi. Berdasarkan kritik tersebut, Laudon dan Laudon (2000) dalam Radityo dan Zulaikha (2007) menentukan 5 variabel untuk mengukur kesuksesan sistem informasi. Variabel-variabel tersebut adalah tingkat penggunaan yang tinggi, kepuasan pengguna terhadap sistem, sikap positif pengguna terhadap sistem, tercapainya tujuan sistem informasi dan imbal balik keuangan.

Selain Laudon dan Laudon (2000), De Lone dan Mc Lean (1992) menyusun model untuk menggambarkan kesuksesan sistem informasi. Meskipun De Lone dan Mc Lean (1992) disusun sebelum kritik Markus dan Keil (1994), De Lone dan Mc Lean telah memasukkan *individual impact* dan *organizational performance* dalam model mereka tentang kesuksesan sistem informasi. Kerangka pikir teoritis De Lone dan Mc Lean (1992) dikenal dengan De Lone and Mc Lean Model of Information System Success (D&M IS Success). Model De Lone dan Mc Lean disajikan seperti pada Gambar 1:



Gambar 1 Model Kesuksesan Sistem Informasi Model De Lone dan Mc Lean

Gambar di atas menggambarkan bahwa kesuksesan pengembangan sistem yang di-proksi dengan 2 variabel yaitu intensitas penggunaan sistem dan kepuasan pengguna sistem informasi yang bersangkutan. Variabel-variabel yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi adalah kualitas informasi (sebagai output sistem) dan kualitas sistem informasi yang bersangkutan. Dua variabel ini masing-masing mempengaruhi variabel kualitas informasi dan juga kualitas sistem informasi (De Lone and Mc Lean 1992). Selanjutnya variabel intensitas penggunaan sistem juga mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi yang bersangkutan.

Selanjutnya kerangka teoritis tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik, yang direpresentasikan oleh *usefulness* dari output sistem yang diperoleh, dapat berpengaruh terhadap tingkat penggunaan sistem yang bersangkutan dan kepuasan pengguna. Dampak organisasi merupakan dampak dari sistem informasi terhadap kinerja organisasi dimana sistem informasi diterapkan.

Sistem IFCA

IFCA *system* merupakan *software* untuk Properti/Real Estate, Estate Management, Konstruksi/Hotel/Club/Resort dan juga Manufaktur/Perdagangan dan Distribusi yang disediakan oleh PT. IFCA Consulting Indonesia.

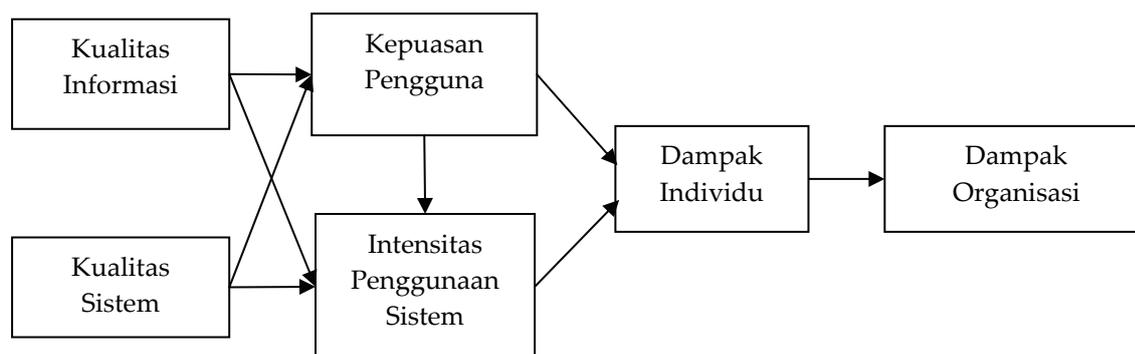
Produk-produk yang dihasilkan merupakan integrasi dari *Customer Relationship Management* (CRM), *Office Automation*, *Business Intelligent* dan *Work Flow Management*. PT IFCA Consulting Indonesia, anggota IFCA Consulting Group, dibentuk pada tahun 1994 yang berfokus pada penyediaan solusi komputerisasi yang komprehensif, terintegrasi untuk organisasi dan perusahaan besar di Indonesia, yang berhubungan dengan properti besar (pembangunan dan manajemen), konstruksi dan pembangunan, keuangan dan *leasing* dan industri perhotelan.

IFCA *Consulting Group* memiliki lebih dari 700 pengguna di kawasan ASEAN. Sistem IFCA meliputi dua generasi. Generasi pertama: *semi integrated* dan yang kedua: *full integrated*. Dengan kemampuannya untuk menyediakan konsep "*fully integrated-total solution*", telah memberikan PT IFCA Consulting Indonesia sebagai perusahaan yang memiliki keunggulan kompetitif yang jelas dalam industri ini. Konsep ini telah membantu pengguna untuk merampingkan operasi dengan memberikan informasi yang dapat dipercaya, tepat waktu, membuat pengambilan keputusan menjadi lebih baik dan lebih cepat, alat monitor yang lebih baik, peningkatan produktivitas dan keuntungan.

Penelitian empiris terhadap Model De Lone dan Mc Lean (1992) yang dilakukan Mc Gill *et al.*(2003) menemukan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem merupakan pre-

diktor bagi kepuasan pengguna. Sedangkan kepuasan pengguna juga merupakan prediktor bagi intensitas penggunaan dan dampak individual. Permasalahan yang diteliti dapat dirumuskan dalam pertanyaan-pertanyaan penelitian seberapa besar kesuksesan IFCA jika dievaluasi dengan menggunakan Model De Lone dan Mc Lean (1992) dan melihat hubungan antar variabel menurut model tersebut. Model kesuksesan De Lone dan Mc Lean (1992) direpresentasikan oleh 6 variabel dengan pola hubungan sebagaimana digambarkan pada gambar 2. Sesuai model tersebut rumusan permasalahan dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- H₁ Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem
- H₂ Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem
- H₃ Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan sistem
- H₄ Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan sistem
- H₅ Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan sistem
- H₆ Intensitas penggunaan sistem berpengaruh positif terhadap dampak individu
- H₇ Kepuasan pengguna sistem berpengaruh positif terhadap dampak individu
- H₈ Dampak individu berpengaruh positif terhadap dampak organisasi



Gambar 2 Kerangka Pemikiran Hubungan Antar Variabel

METODA PENELITIAN

Pemilihan Sampel dan Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan di PT XX yang bergerak di bidang developer property dan property di wilayah JABODETABEK. Subjek dalam penelitian ini adalah manajer dan supervisor di setiap unit bisnis PT XX. Manajer dan supervisor unit bisnis dinilai mampu memberikan penilaian nyata terhadap kuisisioner penelitian ini. Manajer dan supervisor merupakan manajemen level menengah suatu unit bisnis yang secara tidak langsung turut menggunakan sistem IFCA dalam pengambilan kontrol, pengukuran kinerja dan pengambilan keputusan. Populasi dalam

penelitian ini adalah manajer dan supervisor unit bisnis PT XX. Besarnya jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 156 manajer dan supervisor dari 45 unit bisnis. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan metode *non probabilita*. Penelitian ini menggunakan rumus Slovin (Umar 2001) berdasarkan perhitungan maka sampel yang diperbolehkan adalah dibulatkan sebesar 37 sampel. Penelitian ini menggunakan data primer. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari survei kuisisioner. Pengumpulan data penelitian ini adalah menggunakan kuisisioner. Kuisisioner disebar pada 37 manajer unit bisnis PT XX.

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Kualitas informasi merujuk pada *output* dari sistem informasi, menyangkut ketepatan waktu, manfaat, relevansi dan urgensi dari informasi yang dihasilkan (Gill 2003). Variabel ini menggambarkan kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna yang diukur dengan 6 indikator. Persepsi responden terhadap indikator tersebut diukur dengan skala Likert 1-7.

Kualitas sistem berarti kualitas kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna (De Lone dan Mc Lean 1992). Indikator yang digunakan oleh Mc Gill (2003) yaitu memiliki nilai ekonomis, kemudahan untuk digunakan dimana saja (*system portability*), ketahanan dari kerusakan (*reliability*) dan kemudahan untuk dipahami. Selain itu juga digunakan indikator lain, yaitu keamanan sistem (*security*). Persepsi responden terhadap indikator tersebut diukur dengan skala Likert 1-7.

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan. Variabel ini diukur dengan indikator Mc Gill *et al.* (2003) terdiri atas 3 item, yaitu efisiensi (*efficiency*), keefektifan (*effectiveness*) dan kepuasan (*satisfaction*), ditambah dengan indikator lain, yaitu kebanggaan menggunakan sistem (*proudness*). Persepsi responden terhadap indikator tersebut diukur dengan skala Likert 1-7.

Intensitas penggunaan informasi mengacu pada seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Dalam kaitannya dengan hal ini penting untuk membedakan apakah pemakaiannya termasuk keharusan yang tidak bisa dihindari atau sukarela. Variabel

ini diukur dengan indikator Mc Gill *et al.* (2003) yang hanya terdiri dari satu item, yaitu *frequency of use*. Persepsi responden terhadap indikator tersebut diukur dengan skala Likert 1-5.

Dampak individu merupakan pengaruh keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna secara individu termasuk di dalamnya produktivitas, efisiensi dan efektivitas kinerja. Dalam penelitian ini, dampak individu diukur dengan persepsi pengguna atas pengaruh sistem terhadap kualitas kinerja pengguna individu. Persepsi responden terhadap indikator tersebut diukur dengan skala Likert 1-7.

Dampak organisasi merupakan pengaruh keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna secara organisasi dalam hal ini institusi yang mengembangkan sistem informasi, termasuk di dalamnya produktivitas, efisiensi dan efektivitas kinerja. Dalam penelitian ini, variabel dampak organisasi diukur dengan *single item* berupa persepsi pengguna atas pengaruh sistem terhadap kualitas kinerja organisasi. Persepsi responden terhadap indikator tersebut diukur dengan skala Likert 1-7.

HASIL PENELITIAN

Dalam hal ini distribusi jawaban responden dalam pengisian kuisioner digunakan untuk mengetahui frekuensi dan variasi jawaban terhadap pertanyaan yang ada tertera dalam kuisioner. Distribusi ini merupakan frekuensi masing-masing variabel, yaitu dari kualitas informasi, kualitas sistem, kepuasan pengguna, intensitas penggunaan, dampak individu dan dampak organisasi. Jawaban responden dapat dilihat dari tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1 Statistik Deskriptif

Variabel	n	Minimum	Maksimum	Rerata	Deviasi Standar
Kualitas informasi	37	26	37	32,0541	2,62410
Kualitas sistem	37	60	90	78,9730	6,71849
Kepuasan pengguna	37	11	21	15,6486	2,37131
Intensitas penggunaan sistem	37	3	5	4,5676	0,60280
Dampak individu	37	12	21	17,3784	2,17755
Dampak organisasi	37	4	7	6	0,78174

Pengujian hipotesis 1 menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini ditunjukkan oleh nilai signifikan lebih besar dari 0,05, yaitu 0,689 sehingga H_1 tidak diterima. Hasil pengujian ini bertentangan dengan hasil penelitian Mc Gill (2003) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Pengguna sistem hanya menggunakan informasi sebagai tuntutan atau rutinitas pekerjaan dan mengabaikan kualitas informasi dari sebuah sistem tersebut. Sistem tidak dapat mempengaruhi keberhasilan tujuan pengguna secara efektif dan efisien.

Pengujian hipotesis 2 menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini ditunjukkan oleh nilai signifikan lebih kecil dari 0,05, yaitu 0,001 sehingga H_2 diterima. Hasil pengujian ini sama dengan hasil penelitian Mc Gill (2003) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Sistem dapat mempercepat kerja pengguna, memiliki pengendalian akses yang ketat dan cukup mudah digunakan. Sistem membantu pengguna mencapai tujuan kerja secara efektif dan efisien di area tanggungjawab masing-masing.

Pengujian hipotesis 3 menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh positif terhadap intensitas pengguna. Hasil ini ditunjukkan oleh nilai signifikan lebih besar dari 0,05, yaitu 0,92 sehingga H_3 tidak diterima. Hasil pengujian ini sama dengan hasil penelitian

Mc Gill (2003) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh positif terhadap intensitas pengguna. Pengguna sistem hanya menggunakan informasi sebagai tuntutan atau rutinitas pekerjaan. Intensitas penggunaan sistem bukan dikarenakan informasi yang dimiliki sistem tersebut baik.

Pengujian hipotesis 4 menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh positif terhadap intensitas pengguna. Hasil ini ditunjukkan oleh nilai signifikan lebih besar dari 0,05, yaitu 0,165 sehingga H_4 tidak diterima. Hasil pengujian ini sama dengan hasil penelitian Mc Gill (2003) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh positif terhadap intensitas pengguna. Pengguna sistem hanya menggunakan sistem sebagai tuntutan atau rutinitas pekerjaan. Intensitas penggunaan sistem bukan dikarenakan kualitas yang dimiliki sistem tersebut baik.

Pengujian hipotesis 5 menunjukkan bahwa kepuasan pengguna tidak berpengaruh positif terhadap intensitas pengguna. Hasil ini ditunjukkan oleh nilai signifikan lebih besar dari 0,05, yaitu 0,875 sehingga H_5 tidak diterima. Hasil pengujian ini berbeda dengan hasil penelitian McGill (2003) yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap intensitas pengguna. Pengguna sistem hanya menggunakan sistem sebagai tuntutan atau rutinitas pekerjaan. Kepuasan pengguna bukan menjadi alasan semakin intennya penggunaan sistem.

Pengujian hipotesis 6 menunjukkan bahwa intensitas pengguna berpengaruh positif terhadap dampak individu. Hasil ini ditunjukkan oleh nilai signifikan lebih kecil dari 0,05, yaitu 0,035 sehingga H_6 diterima. Hasil pengujian ini berbeda dengan hasil penelitian Mc Gill (2003) yang menunjukkan bahwa intensitas pengguna tidak berpengaruh positif terhadap dampak individu. Pengguna sistem hanya menggunakan sistem sebagai tuntutan atau rutinitas pekerjaan. Semakin intennya penggunaan juga akan berpengaruh pada volume operasional pengguna sistem tersebut.

Pengujian hipotesis 7 menunjukkan bahwa kepuasan pengguna tidak berpengaruh positif terhadap dampak individu. Hasil ini ditunjukkan oleh nilai signifikan lebih besar dari 0,05, yaitu 0,447 sehingga H_7 tidak diterima. Hasil pengujian ini berbeda dengan hasil penelitian Mc Gill (2003) yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap dampak individu. Pengguna sistem hanya menggunakan sistem sebagai tuntutan atau rutinitas pekerjaan. Kepuasan pengguna tidak berpengaruh pada dasar individu.

Pengujian hipotesis 8 menunjukkan bahwa dampak individu berpengaruh positif terhadap organisasi. Hasil ini ditunjukkan oleh nilai signifikan lebih kecil dari 0,05, yaitu 0,000 sehingga H_8 diterima. Hasil pengujian ini berbeda dengan hasil penelitian Mc Gill (2003) yang menunjukkan bahwa dampak individual tidak berpengaruh positif terhadap organisasi.

Pengguna sistem hanya menggunakan sistem sebagai tuntutan atau rutinitas pekerjaan, sehingga dampak individu juga mempengaruhi sebuah organisasi.

PENUTUP

Penelitian ini mengadopsi penelitian De Lone and Mc Lean dalam mengukur keberhasilan sistem IFCA di PT XX. Dari 8 hipotesis yang diuji didapatkan 3 yang signifikan. Adapun 3 hipotesis yang signifikan adalah pengaruh positif kualitas sistem terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh positif intensitas pengguna terhadap dampak individu dan pengaruh positif dampak individu terhadap dampak organisasi. Beberapa keterbatasan yang turut mempengaruhi hasil penelitian dan perlu menjadi bahan pertimbangan pada penelitian selanjutnya antara lain (1) pengumpulan data penelitian hanya diperoleh dengan media kuesioner sehingga hasil data yang didapat hanya berdasar pada daftar pertanyaan yang ada pada kuesioner dan bersifat subjektif. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memasukkan metoda wawancara dan menggunakan data sekunder sebagai pelengkap metode kuisisioner; (2) Sampel yang menjadi penelitian hanya dari manajer dan supervisor pada unit bisnis di PT XX, tanpa melibatkan para karyawan level lainnya. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengikutsertakan karyawan dan dengan jumlah responden yang lebih banyak.

REFERENSI :

- Andriani, Lidya. 2009. Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Dengan Menggunakan Program Komputer. *Skripsi*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Adan, Dennis A dan Nelson, R Ryan. 1992. Perceived Usefulness, Ease of Use, and Usage of Information. *MIS Quarterly Journal*, Vol. 16.
- Backri, Henri dan Hartwick, Jon. 1994. Measuring User Participation, User Involvement, and User Attitude. *MIS Quarterly Journal*, Vol. 18.
- Chang, Man Kit. 1998. Predicting Unethical Behavior: A Comparison of The Theory of Reasoned Action on The Theory of Planed Behavior. *Journal of Business Ethics*, Vol. 17.
- DeLone, W.H. dan E.R. McLean. 1992. Information System Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information System Research 3 (March)*.

- Edberg, Dana T dan Bowman, Brent J. 1996. User-developed Applications: An empirical study of application quality and developer productivity. *Journal of Management Information Systems*, Vol. 13.
- Govindarajulu, Nalini. 2009. Transfer Climate in End-User Computing (The influence of trainee characteristics and supervisory support). *Journal of Advances in Management Research*, Vol. 6.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS - Cetakan ke IV*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- McGill. 2004. The Effect of end User Development on End User Success. *Journal of Organizational and End User Computing*, Vol. 16.
- McGill. 2002. User-Developed Applications: Can End Users Assess Quality?. *Journal of Organizational and End User Computing*, Vol. 14.
- McGill, Tanya., Hobbs, Valeriedan Klobas, Jane. 2003. User-Developed Applications and Information System Success: A Test of DeLone and McLean's Model. *Information Resources Management Journal*, Vol. 16.
- Ningsih, Dwi Gustia. 2010. Perancangan Sistem Informasi Data Simpan Pinjam Pada BMT Sinergi Medan. *Skripsi*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Santosa, Paulus Insap; Wei Kwok Kee dan Chan, Hock Chun. 2005. User Involvement and User Satisfaction with Information - Seeking Activity. *European Journal of Information Systems*, Vol. 14.
- Sarjono, H. dan Winda, Julianita. 2011. *SPSS vs LISREL – Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. 2007. *Research Methods for Bussiness: A Building Approach*. 7th Edition. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Sugiyono. 2007. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.