USULAN MODEL EVALUASI KESUKSESAN IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI SALES FORCE AUTOMATION MENGGUNAKAN MODEL KESUKSESAN GABLE (IS-IMPACT)

Tri Warsono Putro[1]
[1)]Magister Teknik Informatika Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Jl. Babarsari no 44 Yogyakarta 55281 Telp (+62-274-487711), Indonesia
Email: tri.warsono.putro@gmail.com

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 identifiying 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.

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

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang sedemikian cepatnya telah membawa dampak kehidupan masyarakat saat ini, khususnya dalam menghadapi era globalisasi dan persaingan bisnis yang dinamis. Secara signifikan teknologi informasi telah mempengaruhi dan mengubah cara bisnis yang sedang dikelola dan dipantau saat ini (Hunton & Bagranoff, 2004).

Salah satu solusi sistem informasi yang didesain untuk mendukung keseluruhan unit fungsional atau sumber daya sebuah perusahaan adalah *System Enterprise Resource Planning* atau sering disebut dengan nama (ERP). O'Brien (2009) menyatakan bahwa ERP juga berfungsi sebagai mesin software penting yang dibutuhkan untuk mengintegrasikan dan menyelesaikan proses lintas fungsi yang dihasilkannya. Bagi perusahaan - perusahaan besar di dunia, peranan ERP telah menjadi faktor kompetitif di tengah persaingan. Salah satu perusahaan tersebut ialah PT. Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia), yang merupakan bagian dari Prudential plc, sebuah grup perusahaan jasa keuangan terkemuka di Inggris.

PT. Prudential Indonesia memiliki kantor pusat di Jakarta dan kantor pemasaran di Medan, Surabaya, Bandung, Denpasar, Batam dan Semarang. Prudential Indonesia melayani lebih dari 2,3 juta nasabah melalui lebih dari 200.000 tenaga pemasar di 371 Kantor Pemasaran Mandiri (KPM) di seluruh nusantara. Telah diketahui bahwa salah satu bagian dari sistem ERP yang diterapkan dan telah menjadi sistem utama dalam proses bisnis perusahaan ini ialah operasional s*ales* yang didukung dengan implementasi sistem *Sales Force Automation* atau yang sering disebut

dengan nama SFA. Peranan SFA di PT. Prudential dianggap telah menjadi salah satu kunci utama kesuksesan perusahaan dalam mencapai target pemasaran.

Berdasarkan data tersebut maka penulis memilih PT.Prudential Indonesia sebagai objek penelitan dalam evaluasi kesuksesan terhadap sistem informasi SFA yang mereka gunakan. Uji evaluasi yang akan dilakukan, merupakan adaptasi atau mengadopsi dari model IS-Impact yang dikemukakan oleh Gable et. al (2003) sebagai model penilaian kesuksesan sistem dan didasari juga oleh kutipan Gable et al. (2008), mengacu pada analisis teori Gregor's (2006) menunjukkan bahwa model referensi atau kerangka teori harus memiliki karakteristik dari analisis teori yang kuat. Hasil penelitian ini ialah menghasilkan suatu usulan model untuk mengevaluasi kesuksesan sistem *Sales Force Automation* di PT. Prudensial Indonesia, terkhusus pada kantor keagenan Prufuture team.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Sebelumnya

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). 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 kesuksessan IS (*Information System*). Hal ini ditunjukan dari cukup banyaknya penelitian-penelitian yang mengacu pada model pengukuran Delone dan Mclean. 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. Pada tahun 2004, Hanmer melakukan penelitian terhadap rumah sakit umum pemerintah Afrika yang telah mengimplementasikan sistem informasi rumah sakit terkomputerisasi CHIS (*Computerissed 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.

Meskipun model Delone dan McLean dianggap memberikan kontribusi yang cukup besar dalam hal pengukuran kesuksesan IS, namun ada beberapa peneliti yang menyatakan ketidak setujuan meraka 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, dikarenakan dalam mengukur kesuksesan IS seharusnya juga mempertimbangkan variabel independen seperti; strategi organisasi, struktur dan lingkungan organisasi yang diteliti. 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 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 (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). Pada model Gable (2008) terdapat 4 dimensi dan 37 kriteria kesuksesan sistem informasi. Dalam penelitian ini juga telah menjelaskan model kesuksesan SI (Sistem Informasi) yang telah divalidasi.

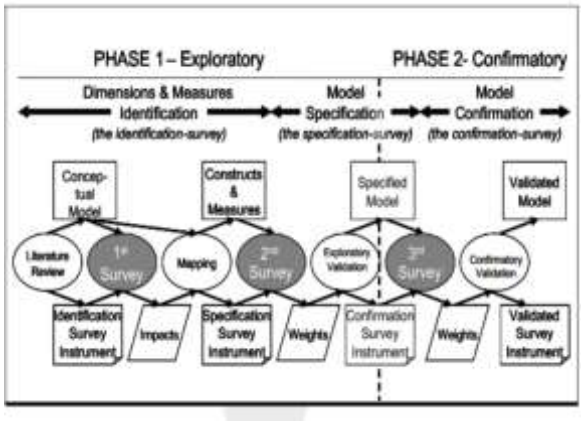
Rabaa'i (2009) dalam jurnalnya yang berjudul *Validating the IS-Impact Model At Queensland University Of Technology*, melakukan penelitian dengan melibatkan 134 responden dari universitas teknologi Queensland di Australia. Rabaa'i menyarankan langkah-langkah baru untuk model IS-Impact dengan maksud menghilangkan beberapa langkah 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 teridentifikasikan yaitu *"Security"*.

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-penelitan sebelumnya, seperti yang dijelaskan pada jurnal (Gable et. al, 2003).

DASAR TEORI

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-

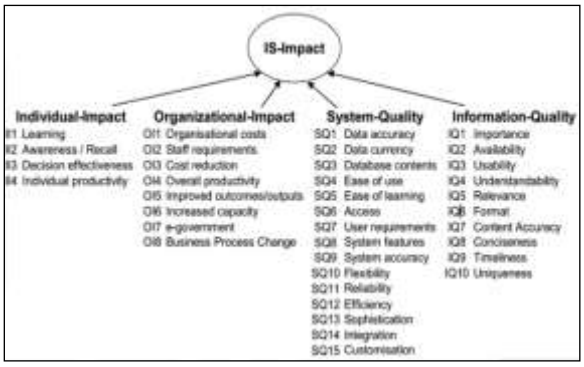
Jones et al. (2006) pendekatan, dimaksudkan untuk mengidentifikasi dimensi penting dan langkah-langkah penelitian IS-Impact model konseptual. Kemudian dilanjutkan dengan confirmatory survey. Pada tahap ini dilakukan uji validitas terhadap model sehingga didapatkan model akhir yang valid. Metodologi penelitian yang dikemukakan Gable, et al (2008) dapat dilihat dalam gambar 1 dibawah ini:



Gambar 1. Phase Metodologi Penelitian Gable, et al (2008).

Dalam hasil penelitiannya tersebut, Gable, et al telah membentuk suatu model baru yang disebut dengan nama IS-Impact model. Model ini merupakan suatu model pengukuran untuk menilai keberhasilan sistem informasi menggunakan lima dimensi (konstruksi) yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasaan, dampak individu dan dampak organisasi.

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 dibawah ini:



Gambar 2. Model Kesuksesan Sistem Informasi *IS-Impact* Gable, et al (2008).

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.

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, yaitu instrument yang berisikan dua sesi. Sesi yang pertama merupakan data responden, berupa nama responden, jabatannya, departemen tempat ia bekerja, serta waktu bekerja dan menggunakan sistem. Selanjutnya, sesi kedua berupa pertanyaan terbuka tentang dampak dari penggunaan sistem yang telah dirasakan, dengan tujuan agar responden dapat memberikan opini-

opini mereka secara luas dan dapat memberikan opini mengenai dampak-dampak yang dirsakan sebanyak-banyaknya.

Pengidentifikasian Area Indikator dan Dimensi

Model IS-Impact yang diperkenalkan oleh Gable (2008), memiliki 37 indikator yang terbagi dalam 4 dimensi. Dimensi-dimensi tersebut ialah dimensi *System Quality*, *Information Quality*, *Individual Impact* dan *Organizational Impact*. Indikator-indikator yang ada pada ke empat dimensi tersebut ialah: (1) individual impact. (a) Learning. (b) Awareness/Recall. (c) Decision effectiveness. (d) Individual Productivity. (2) Organizational Impact. (a) Organizational cost. (b) Staff requirement. (c) Cost reduction. (d) Overall productivity. (e) Improved outcomes. (f) Increased capacity. (g) e-government. (h) Business process change. (3) Quality. (a) Data accuracy. (b) Data currency. (c) Database contents. (d) Ease of Use. (e) Ease of Learning. (f) Access. (g) User requirement. (h) System features. (i) System accuracy. (j) Flexibility. (k) Reliability. (l) Efficiency. (m) Sophistication. (n) Integration. (o) Customization. (4) Information Quality. (a) Importance. (b) Availability. (c) Usability. (d) Understandability. (e) Relevance. (f) Format. (g) Content Accuracy. (h) Conciseness. (i) Timeliness dan (j) Uniqueness. (Gable, 2008: 390).

Pengadaan Survei Identifikasi

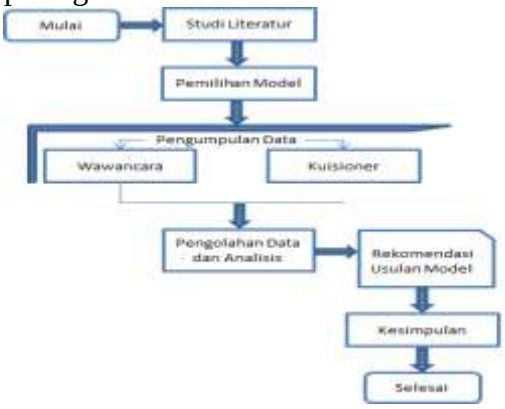
Tahap melakukan survei identifikasi, peneliti mencoba melihat proses penelitian yang dilakukan oleh Elias pada tahun 2011. Dalam penelitiannya Elias membuat email khusus, kemudian membagikan instrumennya yaitu berupa kuisioner kepada 20 pengguna system di pemerintahan pusat Malaka. Namun sampai waktu yang ditentukan hanya ada 1 responden yang mengembalikan email tersebut. Kemudian berdasarkan hasil diskusi dengan pegawai IT setempat, akhirnya Elias melakukan penyebaran kuisioner dengan bentuk printout (Elias, 2011:83). Dari uraian tersebut, peneliti melakukan pengadaan survey identifikasi dengan cara penyebaran kuisioner dalam bentuk printout.

Analisis Kutipan

Menurut Elias, langkah pertama dalam proses analisis kutipan adalah memecahkan data menjadi dampak kutipan tunggal. Pada langkah ini masing-masing kutipan diberikan lebel 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).

METODE PENELITIAN

Studi kepustakaan ini diharapkan mampu menggali informasi-informasi berkaitan dengan permasalahan yang akan menjadi tujuan penelitian. Serta menjadi dasar pemikiran atau teori-teori yang melandasi dilakukannya penelitian dan menjadi awal pemikiran bagi setiap peneliti untuk dapat dijadikan acuan kembali dikemudian hari. Alur penelitian usulan model dapat dilihat pada gambar 3 berikut ini:



Gambar 3. Alur Penelitian Usulan Model Evaluasi Kesuksesan SFA.

Dari gambar tersebut dapat dilihat langkah dan urutan alur dari penelitian usulan model evaluasi kesuksesan implementasi Sales Force Automation (SFA), yang diawali dari (1) Studi Kepustakaan. (a) Studi Literatur. (2) Pemilihan Model. (3) Pengumpulan Data. (a) Wawancara. (b) Kuisioner. (4) Pengelolaan Data. (5) Analisis Data, hingga rekomendasi usulan model.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah staff, support, jajaran professional dan manajemen yang ada di kantor agen PruFuture team PT. Prudential Indonesia. Total dari responden sebanyak dua puluh delapan responden dengan berbagai jabatannya.

Pengelompokan Responden

Berdasarkan variasi jabatan responden yang ada, penulis mengklasifikasikan responden menjadi empat klasifikasi. Klasifikasi tersebut adalah *Professional* dan *Management, Support, Staff* dan *Unidentified*. Jumlah pengelompokan responden disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Pengelompokan Responden

Kelompok Responden	***Jumlah***	***Persentase***
Professional dan Management	8	28,6 %
Support	10	35,7 %
Staff	9	32,1 %
Unidentified	1	3,6 %
Total	28	100 %

Dari dua puluh delapan responden yang ada dapat dikelompokkan menjadi delapan responden dari *Professional* dan *Management*, sepuluh responden termasuk dalam klasifikasi *Support*, Sembilan responden mengisi kelompok *Staff* dan satu responden berada dalam kelompok *Unidentified*.

Hasil Temuan

Analisis Indikator IS-Impact

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan selama kurang dari satu bulan dalam survey identifikasi, diperoleh dua puluh delapan rsponden dengan seratus lima puluh delapan kutipan. Kemudian penulis menganalisi kutipan – kutipan tersebut kedalam tiga puluh tujuh indikator yang terdapat pada metode *IS-Impact* yang telah dikemukakan oleh Gable. Tujuan dari penganalisian kutipan ini adalah untuk mengevaluasi kecukupan model IS-Impact dan untuk mendemostrasikan penggunaan indikator yang terdapat pada model. Berikut ini adalah tabel 2 hasil penghitungan kutipan – kutipan yang diperoleh.

Tabel 2. Penghitungan Kutipan

Dimensi	***Jumlah Kutipan***	***Persentase***
System Quality	67	42,4 %
Information Quality	39	24,7 %
Individual Impact	18	11,4 %
Organizational Impact	28	17,7 %
Uncoded	6	3,8 %
Total	158	100 %

Dapat diketahui bahwa terdapat enam puluh tujuh kutipan atau empat puluh dua koma empat persen yang tergabung dalam dimensi system quality. Terdapat tiga puluh sembilan atau sekitar dua puluh empat koma tujuh persen kutipan pada dimensi *information quality*. Delapan belas kutipan terdapat pada dimensi *individual impact* dan dua puluh delapan kutipan masuk kedalam dimensi *organizational impact* serta enam kutipan yang tidak termasuk kedalam empat dimensi yang terdapat dalam model *IS-Impact* sehingga dimasukkan kedalam kategori dimensi *uncoded*. Telah diketahui bahwa 37 indikator dalam model IS-Impact, terdapat 36 indikator yang teridentifikasi dalam proses *survey identification* di kantor

agency Prufuture PT Prudential Indonesia. Hal tersebut dikarenakan terdapat hasil kutipan yang bernilai 0 pada indikator *Database Contents* (SQ3) dimensi *System Quality.*

Analisis Indikator *Uncoded*

Pada sesi sebelumnya telah didiskusikan tentang analisis kutipan berdasarkan indikator-indikator yang terdapat pada dimensi-dimensi model *IS-Impact*. Jumlah kutipan yang tidak sesuai dengan indikator-indikator yang ada sebanyak 6 kutipan. Selama proses analisis kutipan ini, dikelompokan kedalam indikator baru atau indikator uncoded. Di bawah ini adalah tabel uncoded yang telah diklasifikasikan.

Tabel 3. Jumlah kutipan *uncoded*

Indikator	***#***
Suggestion	2
Security	4

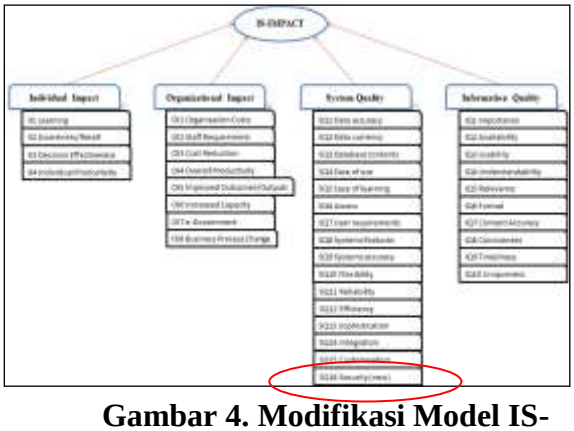
Dari tabel 3 di atas, dapat diketahui bahwa terdapat 2 kutipan dalam indikator *suggestion* dan terdapat 4 kutipan pada indikator *Security*. Indikator *Suggestion*, mengandung opini yang kurang spesifik untuk dijadikan indikator pada dimensi model IS-*Impact*. Dalam proses analisis penelitian ini, terdapa 4 kutipan yang mendeskripsikan atau merepresentasikan indikator Security.

Hasil identifikasi menyatakan bahwa SFA memiliki dampak yang positif terhadap tingkat keamanan atau *security***.** Hasil temuan ini juga mengidentidikasikan bahwa keamanan atau *security*, merupakan hal penting dalam sebuah sistem informasi di kantor keagenan Prufuture team PT. Prudential Indonesia. Dari hasi kutipan dapat dilihat pada table 4, berikut ini:

Tabel 4. Kutipan yang mendeskripsikan *Security*

Responden	***Kutipan***
R2	Untuk keamanan sudah diberikan kode login
R4	Keamanannya cukup baik
R19	Merasa aman bila simpan data di SFA
R20	Saya yakin dengan SFA karena kerahasiaan dan keamanan data sangat penting

Mempertimbangkan hasil temuan di atas, indikator *security* atau keamanan diusulkan menjadi satu indikator baru pada *system quality* yang terdapat pada model modifikasi IS-*Impact*. Berikut adalah gambar yang menunjukkan modifikasi model IS-Impact yang terdiri dari 37 indikator asli model IS-Impact dan 1 indikator baru dengan nama *Security*.



Gambar 4. Modifikasi Model IS-*Impact*.

Dari gambar 4 di atas, dapat dilihat penambahan 1 buah indikator baru pada dimensi system quality dengan nama *security*. Model tersebut merupakan usulan model yang diperoleh dari hasil modifikasi terhadap model IS-*Impact* yang dikemukakan oleh Gable.

Validasi Usulan Model

Subjek dari survey ini adalah staff dan karyawan Prufuture team PT. Prudential Indonesia yang berkantor di Daerah Istimewa Yogyakarta dengan jumlah responden sebanyak 79 responden. Data yang diperoleh dari survei ini dianalisis menggunakan *software* aplikasi SPSS 16.0. Analisis yang dilakukan ialah uji validitas dan uji reliabilitas terhadap usulan model yang dilakukan dari modifikasi model Gable.

Menguji Validasi

Uji validitas ini bertujuan untuk mengetahui bahwa hasil kuisioner yang disebar tersebut, mampu mengukur apa yang harus diukur (Trihendradi, 2013). Berikut adalah tabel hasil uji validitas terhadap dimensi *System Quality*.

Tabel 5. Hasil uji validitas dimensi *System Quality*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	79	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	79	100.0

Jumlah N pada tabel 5 sudah sesuai dengan data responden yang ada, yaitu berjumlah 79 responden dan dinyatakan **VALID**.

Menguji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini dimaksudkan untuk mengetahui konsistensi atas hasil ukuran. Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas menggunakan SPSS analisis terhadap 79 koresponden dengan hasil uji reliabilitas pada dimensi *System Quality*. Jika nilai Alpha Cronbach ≥ 0,60 (beberapa buku mensyaratkan 0,80 atau 0,90) maka instrumen tersebut reliable.

Tabel 6. Tingkat Reliabilitas

Alpha	**Tingakat Reliablitas**
0,00 < R ≤ 0,20	Kurang reliabel
0,20 < R ≤ 0,40	Agak reliabel
0,40 < R ≤ 0,60	Cukup reliabel
0,60 < R ≤ 0,80	Reliable
0,80 < R ≤ 1,00	Sangat reliable

Tabel 7. Hasil uji reliabilitas dimensi *System Quality*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.830	16

Dari tabel di atas, dapat dikatakan bahwa, pertanyaan yang diajukan sangat reliabel dengan nilai reliabilitas pada angka 0.830.

KESIMPULAN & SARAN

Kesimpulan

Dari hasil survei identifikasi, diperoleh 158 kutipan yang mengidentifikasikan 36 dari 37 indikator yang mendukung model IS-Impact Gable. Dalam survei ini ditemukan kutipan yang tidak berkaitan dengan indikator yang ada. Sehingga kutipan tersebut yang kemudian diusulkan untuk menjadi indikator baru dalam model yang diusulkan peneliti. Model yang diusulkan peneliti merupakan modifikasi model IS-Impact yang dikemukakan oleh Gable, dengan menambahkan 1 indikator baru yang diidentifikasi dalam survei identifikasi pada dimensi *system quality* dengan nama *security*. Sehingga model ini memiliki 38 indikator. Tahap selanjutnya peneliti memvalidasi ke 38 indikator kepada 79 responden pada kantor keagenan Prufuture team di Yogyakarta. Dari hasil penelitian ini, model yang diusulkan dinyatakan valid.

Saran

Bagi peneliti lainnya, peneliti menyampaikan bahwa penelitian ini mencakup sampling yang terbilang kecil, yaitu 28 responden untuk identifikasi survei dan 79 responden pada tahap survei kedua. Diharapkan pada penelitian berikutnya, jumlah responden dapat lebih banyak lagi, tergantung field/bidang mana yang akan diteliti. Hasil usulan model yang telah divalidasi ini, dapat diuji cobakan kepada kantor keagenan Prufutureteam PT. Prudential Indonesia, sebagai alat ukur dalam mengukur kesuksesan sistem Sales Force Automation (SFA).

DAFTAR PUSTAKA

Ballantine, J., Bonner, M., Levy, M., Martin, A., Munro, I., dan Powell, P. L. 1996. The 3-D Model of Information Systems Success: the

Search for the dependent variable continues. Information Resources Management Journal. vol 9 no. 4. ABI/INFORM research pp.5-14.

Burton-Jones, A. and Straub, D.W. (2006). Reconceptualizing system usage: an approach and empirical test, Information Systems Research, (17: 3), pp. 228–246.

DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. Information Systems Research, 3(1), 60-95.

Elias, Nur Fazidah. (2011). Validating the IS-Impact Moel in the Malaysian Public Sector, Faculty of Science and Technology. PhD thesis, Queensland University of Technology.

Gable, G., Sedera, D., & Chan, T. (2003a). Enterprise Systems Success: A Measurement Model. Paper presented at the 24 th International Conference on Information Systems (ICIS), Seattle, Washinton, 2003, pp. 576-591.

Gable, G., Sedera, D., & Chan, T. (2008). Re-conceptualizing Information System Success: The IS-Impact Measurement Model. Journal of the Association for Information Systems.

Gregor, S. (2006). The Nature of Theory in Information System. *MIS Quarterly,* 30(3), 611-642.

Hanmer LA, Isaacs S, and Roode JD. A Conceptual Model of Computerised Hospital Information System (CHIS) use in South Africa. In: Kuhn KA, Warren JR and Leong T-Y, eds. Proceedings of Medinfo 2007, the 12th International Congress on Health (Medical) Informatics, Brisbane, Australia, 20 - 24 August 2007. Amsterdam: IOS press, 2007, pp 63-67.

Hunton, J. E., & Bagranoff, N. A. (2004). Information Technology Auditing.Wiley.

Kim, Y. and Y. Kim (1999), 'Critical Issues in the Network Area', Information Resource Management Journal, (4:4), pp. 14-23.

Livari, J. 2005. An Empirical Test of the DeLone and McLean Model of Information System Success. Data Base for Advances in Information Systems. ABI/INFORM global pp.8-27.

Leedy, P. and Ormrod, J. (2001) Practical Research: Planning and Design. 7th Edition, Merrill Prentice Hall and SAGE Publications, Upper Saddle River, NJ and Thousand Oaks, CA.

Myers, L., Kappelman, A., & Prybutok, R. (1997). A comprehensive model for assessing the quality and productivity of the Information Systems Function: Toward a theory for Information Systems Assessment. Information Resources Management Journal, 10, 6-25.

O'Brien JA, Marakas G. 2009. *Management Information System*. Ninth edition. Boston: Mc Graw Hill, Inc.

Petter, S., DeLone, W., and McLean, E. (2008), 'Measuring Information Systems Success: Models, Dimensions, Measures, and Interrelationships', European Journal of Information Systems, (17), pp236-263.

Rabaa'i, A. (2009). *Validating the IS-Impact Model At Queensland University Of Technology*, Queensland University of Technology.

Trihendradi, C. (2013). Step by Step SPSS 20 Analisis Data Statistik. Yogyakarta: ANDI.