

# Model Kejayaan Sistem Maklumat dalam Pengurusan Organisasi

## *Information System Success Model in Organizational Management*

Razana Baharudin<sup>1</sup>, Mohamad Ibrahim<sup>2</sup>

<sup>1</sup>*Faculty of Art, Computing & Creative Industry, Universiti Pendidikan Sultan Idris; razana@fskik.upsi.edu.my*

<sup>2</sup>*Faculty of Art, Computing & Creative Industry, Universiti Pendidikan Sultan Idris; mohamad@fskik.upsi.edu.my*

---

### Abstrak

Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti elemen yang memberi impak kepada penggunaan sistem maklumat dalam organisasi serta hubungannya dengan kejayaan sistem. Selain daripada itu, kajian ini mencadangkan satu model yang dikenali sebagai Model Kejayaan Sistem Maklumat dalam Pengurusan Organisasi. Model ini mengandungi dua dimensi penjajaran iaitu penjajaran di antara pengguna, tugas dan teknologi (P&T-TF), dan penjajaran strategik di antara strategi sistem maklumat dengan strategi pengurusan organisasi (ISS-OMSF). Sampel dipilih secara rawak dari kalangan individu yang menggunakan Sistem Pengoperasian Data Secara Online (e-OPERASI). Mereka terdiri daripada penolong kanan, ketua panitia dan guru. Data dikumpul melalui borang soal selidik dan dianalisis melalui analisis deskriptif dan korelasi dengan menggunakan perisian SPSS. Hasil kajian menunjukkan terdapat hubungan yang positif di antara P&T-TF dan ISS-OMSF dengan kejayaan sistem maklumat yang digunakan. Hasil kajian ini diharapkan dapat memberi gambaran serta asas pertimbangan kepada pihak-pihak yang terlibat dengan pembangunan dan pelaksanaan sistem, agar sistem yang dibangunkan dapat digunakan secara maksima serta dapat membantu meningkatkan pencapaian organisasi.

**Kata kunci:** Ciri pengguna, ciri teknologi, strategi sistem maklumat, strategi pengurusan organisasi, kejayaan sistem maklumat.

### Abstract

This study aims to identify elements that impact the use of information systems in organization and its relationship to the success of the system. In addition, this study proposes a model known as Information System Success Model in Organizational Management. This model consists of two-dimensional alignment between user, task and technology (S & T-TF), and the strategic alignment between information systems and the organization's management strategy (ISS-OMSF). Samples were randomly selected from among individuals who use the Operating System Data Online (e-OPERATIONAL). They consist of assistant principals, heads of subjects, and teachers. Data were collected through questionnaires, and were analyzed using descriptive and correlation analysis using SPSS software. The results show a positive correlation between P&T-TF and ISS-OMSF with the success of information systems used. The results of this study are expected to provide an overview and basic consideration to the parties involved with the development and implementation of the system, so that the system developed can be used to the maximum, and can help improve organizational performance.

**Keywords:** User characteristics, technology characteristics, information system strategy, managing organization strategy, success of information system.

---

## **PENGENALAN**

Penggunaan sistem maklumat (IS) berasaskan komputer yang bertujuan membantu meningkatkan prestasi sesebuah organisasi dapat dilihat dalam hampir semua aktiviti pengurusan dan pentadbiran. Fungsi sistem maklumat telah berubah selaras dengan perkembangan teknologi masa kini. Daripada fungsi sistem maklumat sebagai alat yang menyokong pengurusan dan pentadbiran organisasi, kini sistem maklumat merupakan salah satu komponen strategik yang mengintegrasikan pelbagai fungsi dalam organisasi (Tang & Walters, 2010). Kejayaan atau kegagalan penggunaan sistem maklumat di sesebuah organisasi dipengaruhi oleh pelbagai elemen IS dan elemen organisasi. Antara elemen IS ialah reka bentuk antara muka, format output dan input, dan keupayaan sistem, manakala elemen organisasi ialah infrastruktur (sumber manusia, perisian, perkakasan dan kewangan), tatacara pengurusan organisasi, peraturan, polisi, dan komitmen pelbagai pihak. Selain daripada itu, penggunaan sistem maklumat juga dipengaruhi oleh tahap penajajaran di antara elemen IS dengan elemen organisasi (Good Hue & Thomson, 1995; Weiss & Thorogood, 2011; McLaren, Yuan & Chan, 2011; Xiqing Sha et. al, 2011). Sehubungan itu, Weiss & Thorogood (2011) mencadangkan bahawa penajajaran antara IS dengan strategi organisasi merupakan senjata berkesan bagi mendorong kepada penggunaan IS secara strategik (*strategic use of IS*) dan seterusnya dapat meningkatkan pencapaian organisasi.

Kajian yang berkaitan dengan aspek penajajaran serta hubungan dengan kejayaan sistem atau pencapaian organisasi telah menarik minat ramai penyelidik dalam bidang sistem maklumat. Sebagai contoh, penajajaran di antara ciri-ciri pengguna, tugas dan ciri teknologi (McLaren, Yuan & Chan, 2011; Xiqing Sha et. al, 2011; Goodhue & Thomson, 1995), penajajaran di antara strategi sistem maklumat dengan elemen organisasi (Tallon & Pinsonneault, 2011; Kearns & Sabherwal, (2007), hubungan antara penajajaran strategik dengan pencapaian organisasi dari aspek keuntungan dan perkembangan organisasi (Yue-Yang Chen, Shang-PaoYeh & Hui-Ling Huang, 2012).

Bagi melihat kejayaan penggunaan/pelaksanaan sistem e-OPERASI dalam organisasi pendidikan di Malaysia, kajian ini memfokuskan kepada dua dimensi penajajaran iaitu penajajaran di antara individu (pengguna), tugas, dan teknologi (P&T-TF) dan penajajaran di antara strategi sistem maklumat dengan strategi pengurusan organisasi (ISS-OMSF). Kajian ini melibatkan penganalisan terhadap pelbagai elemen seperti ciri individu (pengguna), ciri teknologi yang digunakan, tugas yang dilakukan oleh pengguna, tugas yang dibekalkan oleh sistem untuk membantu melaksanakan tugas pengguna, strategi sistem maklumat, dan strategi pengurusan dan pentadbiran. Kajian ini menggunakan empat kriteria untuk menilai kejayaan pelaksanaan e-OPERASI iaitu keberkesanan sistem, kecekapan sistem, kepuasan kerja dan tanggapan kebergunaan sistem. Kajian ini menghasilkan Model Kejayaan Sistem Maklumat dalam Pengurusan Organisasi (*IS Success Model*) yang dapat dijadikan panduan kepada pengurusan organisasi dalam usaha untuk mencapai impak positif terhadap penggunaan sistem maklumat.

Artikel ini membincangkan secara umum tentang kajian yang dijalankan termasuk latar belakang

kajian, kerangka konsep, metodologi, dapatan kajian, dan rumusan dan cadangan kajian akan datang. Perbincangan diakhiri dengan melihat implikasi kajian kepada pihak yang terlibat dengan pembangunan dan pelaksanaan sistem maklumat dalam organisasi.

## **LATAR BELAKANG KAJIAN**

Kajian lepas mencadangkan, untuk kejayaan pelaksanaan sistem, sistem maklumat mestilah (1) sejajar dengan kehendak dan keperluan organisasi, (2) sejajar dengan struktur organisasi (Randolph, Alan & Sapienza 1991; Jordan & Tricker, 1995; Currie, 1996, Brown and Magill, 1994), (3) memenuhi keperluan pengguna (Goodhue & Thomson, 1995), (4) sejajar dengan elemen organisasi (Yue-Yang Chen, Yue-Yang Chen, et al, 2012; Weiss & Thorogood, 2011), (5) sejajar dengan pengurusan organisasi (Yue-Yang Chen, et al, 2012; Norshidah Mohamed & Jasber Kaur, 2012), dan (6) bebas daripada kesulitan teknikal (Martinsons & Chong, 1999; Dimitrios, Dimitrios & Charalampos, 2011; Raid Moh'd Al-adaileh, 2009). Oleh itu, organisasi mestilah (1) menyediakan sistem maklumat yang berupaya memenuhi keperluan dan kehendak pengguna dan organisasi, (2) melengkapkan pengguna dengan pengetahuan dan kemahiran yang mencukupi berkaitan dengan sistem yang akan digunakan, (3) peka dengan keperluan penjajaran antara teknologi yang digunakan dengan elemen organisasi, (4) memastikan sistem maklumat yang dibekalkan mudah digunakan serta tiada masalah teknikal semasa digunakan, dan (5) memudah cara proses semasa memperkenalkan sistem tersebut. Untuk memastikan kejayaan pelaksanaan sistem maklumat, organisasi perlu melihat dari segi pengintegrasian antara manusia, teknologi, dan pengurusan organisasi (MOE, 1997).

Tinjauan literatur juga menunjukkan kajian yang memfokuskan kepada aspek penjajaran sistem maklumat dengan elemen organisasi telah menarik perhatian kepada pengkaji di Eropah dan Cina tetapi kajian seumpama ini kurang dilakukan di Malaysia. Tambahan pula didapati kebanyakan kajian dilakukan dalam organisasi swasta, dan amat berkurangan kajian dijalankan di organisasi kerajaan terutama bagi sektor pendidikan. Oleh itu, satu kajian yang memfokuskan kepada isu penjajaran perlu dilakukan di Malaysia khususnya dalam bidang pendidikan adalah wajar dilakukan.

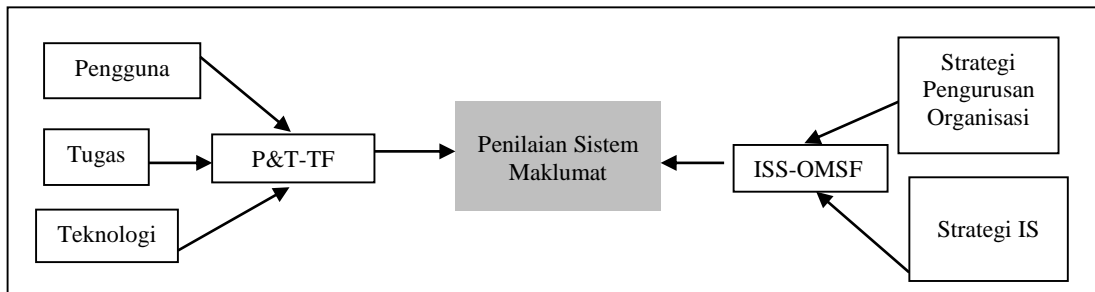
Usaha yang berterusan telah dilakukan oleh Kementerian Pendidikan Malaysia (KPM) untuk meningkatkan keupayaan sistem maklumat untuk digunakan di semua organisasi di bawah pentadbirannya. Salah satu produk yang diusahakan ialah pembangunan dan pelaksanaan Sistem Pengurusan Maklumat Guru yang juga dikenali sebagai Sistem Pengoperasian Data Secara Online (e-OPERASI). Sistem e-OPERASI ini telah dibangunkan dalam tahun 2010. Namun begitu, sehingga kini masih kekurangan kajian yang dijalankan bagi menilai kejayaan sistem tersebut. Sehubungan itu, satu kajian untuk melihat pengintergrasian antara manusia, teknologi, dan pengurusan organisasi perlu dijalankan khususnya kepada sistem e-OPERASI yang telah diguna pakai semenjak 2010 lagi. Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti elemen yang memberi impak kepada kejayaan penggunaan sistem maklumat dalam sesebuah organisasi dan seterusnya mencadangkan suatu model bagi menentukan kejayaan sistem tersebut.

## METODOLOGI

Kajian ini dijalankan mengikut tiga fasa iaitu Fasa 1: Sorotan literatur, lawatan awal ke organisasi dan pembentukan kerangka konsep kajian, Fasa 2: Pembentukan instrumen kajian dan pengumpulan data, dan Fasa 3: Analisis data dan pembinaan Model Kejayaan Sistem Maklumat dalam Pengurusan Organisasi (*IS Success Model*) seperti berikut:

### Fasa 1: Sorotan literatur, lawatan awal ke organisasi dan pembentukan kerangka konsep kajian

Untuk membentuk kerangka konsep kajian, penyelidik mengambil dua pendekatan utama iaitu melalui kajian literatur dan lawatan awal ke beberapa organisasi di bawah KPM. Titik permulaan kajian ini adalah dengan melihat kajian terdahulu berkaitan dengan interaksi antara IS dengan organisasi, konsep penjajaran di antara IS dengan organisasi, kejayaan sistem, kriteria penilaian sistem, strategi pengurusan dan pentadbiran dan metodologi kajian. Ini disusuli dengan lawatan ke organisasi bagi mendapat gambaran awal tentang pelaksanaan e-OPERASI. Pembentukan kerangka konsep kajian adalah berasaskan kepada beberapa model penjajaran seperti *Task-Technology Fit Model* oleh Goodhue dan Thomson (1995), *IS Success Model* oleh DeLone dan McLean (2003), dan *A Holistic Perspective of Fit (Fit Model)* oleh Yue-Yang Chen, Shang-Pao Yeh, Hui-Ling Huang (2012). Kerangka konsep kajian seperti Rajah 1.



Rajah 1: Kerangka konsep kajian.

### Fasa 2: Pembentukan instrumen kajian dan pengumpulan data

Pembinaan instrumen berbentuk borang soal selidik adalah berpandukan kepada instrumen yang telah digunakan oleh pengkaji dalam bidang penjajaran di antara elemen IS dengan elemen organisasi seperti hasil kerja oleh Goodhue dan Thomson (1995), McLaren, Head, Yuan dan Chan (2011), Chi-Hung Yeh, Gwo-Guang Lee, & Jung-Chi Pai (2012), dan Henderson & Venkatraman (1993). Oleh kerana kajian yang dilakukan oleh mereka adalah dalam sektor bukan pendidikan, penyelidik telah memilih item-item yang relevan dan sesuai dengan bidang pendidikan terutama di Malaysia. Soal selidik telah dinilai oleh tiga orang pakar dalam bidang sistem maklumat. Di samping itu, lima orang pelajar yang mengikuti program sarjana turut terlibat menilai borang soal selidik tersebut bagi menentukan ianya

relevan, jelas dan tidak mengelirukan responden. Seterusnya borang soal selidik diedarkan kepada guru data, penolong kanan, guru kanan/ketua panitia dan guru yang terlibat secara langsung dengan penggunaan e-OPERASI.

### Fasa 3: Analisis data dan pembinaan Model Kejayaan Sistem Maklumat dalam Pengurusan Organisasi (*IS Success Model*)

Fasa ini melibatkan dua aktiviti utama iaitu analisis data dan pembinaan Model. Seramai 53 orang responden telah kembalikan borang soal selidik yang diedarkan. Hasil analisis data dirumuskan seperti dalam Jadual 1 hingga Jadual 3.

**Jadual 1:** Korelasi di antara ciri individu, ciri teknologi, tugas yang dilakukan oleh individu dan tugas yang dibekalkan oleh teknologi dengan P&T-TF.

		ISP&T-TF
P&T-TF	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	53
ciri individu	Pearson Correlation	.377**
	Sig. (2-tailed)	.005
	N	53
ciri teknologi	Pearson Correlation	.639**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53
ciri tugas individu	Pearson Correlation	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53
ciri tugas teknologi	Pearson Correlation	.559**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53

Jadual 1 menunjukkan hubungan antara ciri individu, teknologi dan tugas dengan kejayaan sistem maklumat. Dari ujian korelasi yang dilakukan, penyelidik merumuskan perkara berikut:

- i. terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara ciri individu dengan P&T-TF,  $r(53)=+.377, p<.01, two-tailed$ .
- ii. terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara ciri teknologi dengan P&T-TF,  $r(53)=+.639, p<.01, two-tailed$ .
- iii. terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara tugas yang dilakukan oleh individu dengan dengan P&T-TF,  $r(53)=+.559, p<.01, two-tailed$ .
- iv. terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara tugas yang dibekalkan oleh teknologi dengan P&T-TF,  $r(53)=+.694, p<.01, two-tailed$ .

**Jadual 2:** Korelasi di antara ciri strategi pengurusan organisasi dan ciri strategi sistem maklumat dengan ISS-OMSF.

		ISS-OMSF
ciri strategi pengurusan organisasi	Pearson Correlation	.499**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53
ciri strategi sistem maklumat	Pearson Correlation	.517**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	53
ISS-OMSF	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	53

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari Jadual 2, penyelidik merumuskan perkara berikut:

- i. terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara strategi pengurusan organisasi dengan ISS-OMSF,  $r(53)=+ .499$ ,  $p<.01$ , *two-tailed*.
- ii. terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara strategi sistem maklumat dengan ISS-OMSF,  $r(53)=+ .517$ ,  $p<.01$ , *two-tailed*.

**Jadual 3:** Korelasi di antara P&T-TF dan ISS-OMSF dengan kejayaan sistem maklumat.

		ISS-OMSF	P&T-TF	kejayaan sistem
ISS-OMSF	Pearson Correlation	1	.841**	.863**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	53	53	53
P&T-TF	Pearson Correlation	.841**	1	.916**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	53	53	53
kejayaan sistem	Pearson Correlation	.863**	.916**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	53	53	53

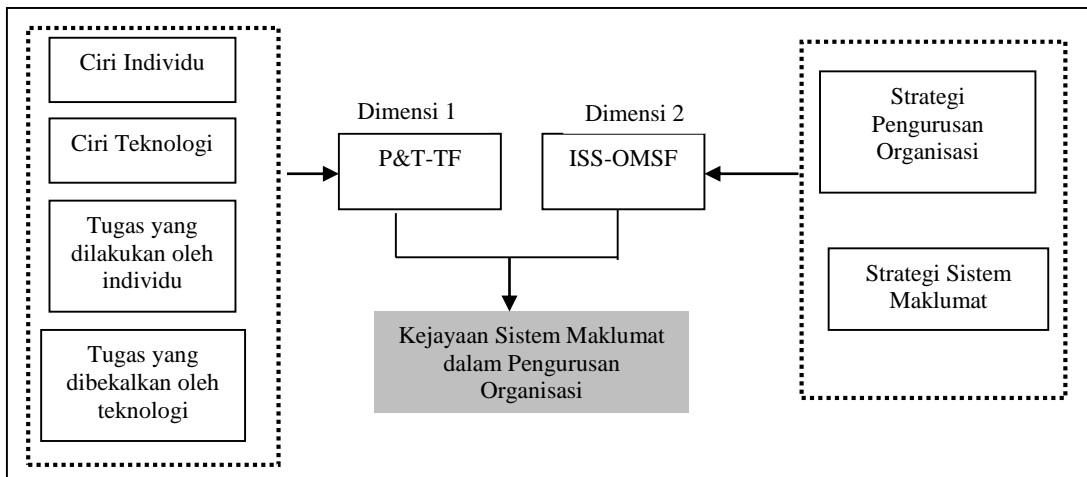
\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

Dari Jadual 3, penyelidik merumuskan perkara berikut:

- i. terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara ISS-OMSF dengan kejayaan sistem,  $r(53)=+ .863$ ,  $p<.01$ , *two-tailed*.
- ii. terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara P&T-TF dengan kejayaan sistem,  $r(53)=+ .916$ ,  $p<.01$ , *two-tailed*.

Dapatan kajian menunjukkan terdapat empat elemen yang mempunyai hubungan dengan P&T-TF dan dua elemen yang mempunyai hubungan dengan ISS-OMSF. Untuk P&T-TF, elemen-elemen tersebut ialah ciri pengguna, ciri teknologi, ciri tugas yang dilakukan oleh individu, ciri tugas yang dibekalkan

oleh teknologi, manakala untuk ISS-OMSF, elemen-elemen tersebut ialah strategi sistem maklumat, dan strategi pengurusan organisasi. Dapatan kajian juga menunjukkan dua isu penajajaran yang mempunyai hubungan positif dengan kejayaan sistem maklumat dalam sesebuah organisasi iaitu P&T-TF dan ISS-OMSF. Sehubungan itu, kajian ini mencadangkan Model Kejayaan Sistem Maklumat dalam Pengurusan Organisasi seperti Rajah 2. Model ini mengandungi dua dimensi penajajaran yang terdiri daripada P&T-TF dan ISS-OMSF, dan kedua-dua dimensi penajajaran ini adalah perlu bagi memastikan impak positif terhadap kejayaan sistem.



Rajah 2: Model Kejayaan Sistem Maklumat dalam Pengurusan Organisasi

## KOMPONEN P&T-TF

### a) *Ciri individu*

Individu yang dimaksudkan dalam kajian ini ialah orang yang menggunakan sistem maklumat untuk melaksanakan tugas harian mereka. Manakala ciri individu pula merujuk kepada ciri-ciri yang ada pada individu tersebut di mana ianya memberi impak kepada bagaimana teknologi tersebut digunakan. Kajian ini mencadangkan pengetahuan dan kemahiran komputer, dan latihan berkaitan dengan penggunaan sistem maklumat sebagai elemen yang menyumbang kepada ciri-ciri individu.

### b) *Ciri teknologi*

Teknologi adalah merujuk kepada alat (*tools*) yang digunakan bagi membantu pengguna melaksanakan tugas mereka (Goodhue & Thomson, 1995). Kajian ini mencadangkan dua elemen yang menyumbang kepada ciri teknologi iaitu sokongan teknikal dan akses kepada sistem maklumat. Dalam hal ini, sokongan teknikal termasuk panduan pengguna/manual pengguna, vendor dan sokongan atau bantuan daripada rakan serta organisasi yang terlibat seperti Pejabat Pendidikan Daerah, Jabatan Pendidikan

Negeri dan KPM. Manakala akses kepada sistem merangkumi keupayaan perkakasan dan kemudahan internet.

*c) Tugas yang dilakukan oleh individu*

Setiap individu yang bekerja dalam sesebuah organisasi telah diamanahkan tugas-tugas tertentu yang perlu dilaksanakan. Selaras dengan definisi tugas yang diberikan oleh Goodhue dan Thomson (1995), kajian ini mendefinisikan tugas yang dilakukan oleh individu sebagai aktiviti atau kerja yang dilakukan oleh individu bagi menghasilkan produk. Terdapat kepelbagaian tugas yang dilakukan oleh setiap individu dan kebanyakannya melibatkan penggunaan sistem maklumat bagi membantu meningkatkan keberkesanan dan produktiviti aktiviti yang dilakukan.

*d) Tugas yang dibekalkan oleh teknologi*

Tugas yang dibekalkan oleh teknologi merangkumi ciri-ciri yang terdapat di dalam sistem maklumat yang membolehkan pengguna melaksanakan pelbagai aktiviti pengurusan dan pentadbiran. Pengguna banyak bergantung kepada keupayaan yang dibekalkan oleh sistem maklumat dalam melaksanakan aktiviti pengurusan data, perancangan dan pemantauan.

## **KOMPONEN ISS-OMSF**

*a) Strategi pengurusan organisasi*

Menurut Chen, Mocher, Preston dan Teubner (2010) strategi pengurusan organisasi ditakrifkan sebagai perspektif organisasi yang dikongsi bersama dalam menentukan arah tuju dan matlamat organisasi. Secara umumnya strategi pengurusan organisasi merupakan suatu keputusan tentang tatacara dan gaya pengurusan organisasi bagi tujuan untuk menggerakkan organisasi selaras dengan arah, tujuan dan matlamat yang ditentukan. Strategi pengurusan organisasi perlu mengambil kira pelbagai entiti dalaman dan persekitaran yang memberi impak kepada perjalanan dan pencapaian organisasi.

*b) Strategi sistem maklumat*

Strategi sistem maklumat merupakan satu proses atau tatacara dan langkah-langkah pelaksanaan berkaitan dengan sistem maklumat yang diambil oleh sesebuah organisasi untuk mencapai matlamat dan objektif yang telah ditetapkan. Ini melibatkan aktiviti menganalisis keperluan, membangunkan, melaksanakan aktiviti termasuk tadbir urus sistem maklumat dan penggunaan strategik sistem maklumat Yue-Yang Chen, Shang-Pao Yeh & Hui-Ling Huang (2012). Manakala Yue-Yang Chen, et al. (2010) mencadangkan tiga konsep konstruk strategi sistem maklumat yang utama telah dikenalpasti iaitu penggunaan sistem maklumat untuk menyokong strategi organisasi, strategi sistem maklumat sebagai pelan induk fungsi-fungsi sistem maklumat dan peranan sistem maklumat dalam organisasi.



Berpandukan kepada cadangan Yue-Yang Chen, Shang-Pao Yeh & Hui-Ling Huang (2012), kajian ini menggunakan konstruk tadbir urus sistem maklumat dan penggunaan strategik sistem maklumat dalam melihat ISS-OMSF.

## **PENILAIAN KEJAYAAN SISTEM MAKLUMAT**

Penelitian terhadap hasil kajian lepas menunjukkan terdapat banyak kriteria yang digunakan bagi menilai kejayaan sesuatu sistem maklumat. Antara kriteria yang popular dalam kalangan penyelidik ialah kepuasan pengguna (Goodhue, 1998; Saarinen, 1996; Lucas et al, 1990), tanggapan kepentingan, tanggapan kebergunaan, penggunaan sistem (Lucas et al, 1990), keberkesanan sistem dan kecekapan sistem. Manakala, Raid Moh'd Al-adaileh (2009), menggunakan persepsi pengguna melalui kriteria kebergunaan, kemahiran teknikal pengguna, kualiti maklumat dan sokongan pihak pengurusan untuk menilai sistem maklumat yang digunakan. Kajian lepas juga mencadangkan bahawa pengukuran kepada kepuasan pengguna sebagai instrument untuk menilai kejayaan sistem amat banyak digunakan dan diterima pakai (DeLone & McLean, 1992; Saarinen, 1996) walaupun ianya diberi kritikan kerana ianya subjektif mengikut siapa, mengapa dan bila penilaian dilakukan. Dalam kajian ini penilaian terhadap kejayaan sistem maklumat dalam organisasi dilihat daripada impak sistem maklumat terhadap individu dan juga organisasi. Kriteria yang digunakan bagi menilai kejayaan sistem e-OPERASI ialah keberkesanan (efektif), efisien, kepuasan kerja dan tanggapan kebergunaan.

## **RUMUSAN DAN CADANGAN**

Walaupun sistem maklumat yang dibangunkan mempunyai ciri-ciri keupayaan yang tinggi, kadangkala ianya tidak dapat berfungsi sebagaimana yang diharapkan pengguna. Terdahulu rata-rata pengguna memikirkan perlunya kemahiran teknikal yang tinggi bagi memastikan kejayaan sistem maklumat yang dibekalkan kepada mereka. Kepercayaan tersebut beransur diketepikan kerana selain daripada faktor teknikal, isu berkaitan dengan pentadbiran, dan pengurusan dan faktor pengguna, serta kegagalan pengguna merealisasikan keupayaan sistem tersebut banyak mempengaruhi penggunaan sistem maklumat. Kajian ini telah mengenalpasti enam faktor yang memberi impak kepada tata cara penggunaan sistem maklumat dalam sesebuah organisasi. Faktor-faktor tersebut ialah ciri pengguna, ciri teknologi, ciri tugas yang dilakukan oleh individu, ciri tugas yang dibekalkan oleh teknologi, strategi pengurusan organisasi dan strategi sistem maklumat. Kajian ini juga mengenalpasti terdapat hubungan positif di antara ciri pengguna, ciri teknologi, ciri-ciri tugas dengan P&T-TF, manakala strategi sistem maklumat dan strategi pengurusan organisasi mempunyai hubungan positif dengan ISS-OMF. Model Kejayaan Sistem Maklumat dalam Pengurusan Organisasi yang dihasilkan dalam kajian ini mengesyorkan bahawa P&T-TF sahaja tidak mencukupi bagi menentukan kejayaan sistem maklumat. Elemen penjajaran strategik antara strategi sistem maklumat dengan strategi pengurusan organisasi juga menyumbang kepada kejayaan sistem maklumat dalam pengurusan organisasi. Kajian ini juga mencadangkan tanpa pengurusan yang selari antara sistem maklumat strategi dengan pengurusan organisasi ianya akan menjejaskan kejayaan penggunaan sistem maklumat. Oleh itu, kedua-dua dimensi penjajaran (P&T-TF dan ISS-OMF) adalah perlu bagi memastikan impak yang

positif terhadap kejayaan sistem maklumat dari aspek keberkesanan, efisien, kepuasan kerja dan tanggapan kebergunaan.

Model Kejayaan Pelaksanaan Sistem Maklumat dalam Pengurusan Organisasi yang dihasilkan dalam kajian ini adalah berdasarkan pandangan dan input daripada golongan individu di bawah naungan KPM sahaja. Oleh itu, penyelidik merasakan kajian yang seumpama ini diperluaskan dengan melibatkan responden dalam kalangan pengguna sistem maklumat dalam sektor bukan pendidikan serta penggunaan kepelbagaian sistem maklumat yang terdapat dalam organisasi, selain daripada e-OPERASI.

## **IMPLIKASI**

Dapatan kajian dapat memberi gambaran serta panduan kepada dua pihak utama yang terlibat dengan pembangunan dan penggunaan sistem maklumat. Pertama, ianya memberi impak kepada pihak pelaksana sistem maklumat dalam organisasi. Pihak pelaksana yang terdiri dari pengurus organisasi hendaklah merangka dan merancang kaedah serta tatacara penggunaan sistem maklumat di samping polisi, peraturan, perancangan latihan bagi menjamin kejayaan pelaksanaan sistem maklumat dalam sesebuah organisasi. Bagi memastikan kejayaan sesuatu sistem maklumat dalam sesebuah organisasi, pihak terbabit perlulah mengambil kira kedua-dua dimensi penjajaran iaitu P&T-TF dan ISS-OMF. Kedua, hasil kajian memberi impak kepada pihak pembangun sistem maklumat. Telah diketahui umum bahawa setiap peringkat pengurusan mempunyai tugas khusus yang perlu dilaksanakan dan mereka memerlukan ciri sistem yang boleh membantu mereka melaksanakan tugas ini. Oleh itu, pembangunan sistem maklumat seharusnya melihat kepada tugas yang dilakukan dalam semua peringkat pengurusan sebelum proses pembangunan dilakukan. Oleh itu, hasil kajian ini juga dapat memberi gambaran serta panduan kepada pihak yang terlibat dengan pembangunan sistem maklumat. Pembangun sistem maklumat perlu menyediakan sistem yang fleksibel, mudah untuk diguna, bebas dari ralat serta berupaya untuk memenuhi keperluan pengguna pada semua peringkat pengurusan.

## **PENUTUP**

Kejayaan pelaksanaan sistem e-OPERASI bergantung beberapa faktor seperti faktor individu, persekitaran organisasi di mana sistem digunakan serta ciri dan keupayaan sistem tersebut. Elemen seperti pengetahuan dan kemahiran pengguna serta keupayaan dan ciri sistem telah dikenalpasti memberi impak kepada pelaksanaan e-OPERASI. Selain daripada itu isu yang berkaitan dengan penjajaran antara elemen organisasi dengan e-OPERASI didapati mempunyai hubungan dengan kejayaan sistem maklumat. Model Kejayaan Pelaksanaan Sistem Maklumat dalam Pengurusan Organisasi yang dihasilkan dalam kajian ini mengandungi dua dimensi penjajaran dan kedua-dua dimensi ini adalah perlu bagi memastikan impak yang positif terhadap kejayaan sistem maklumat.

## RUJUKAN

- Alkhalifah, A. & D'Ambra, J. (2011). Applying task-technology fit to the adoption of identity management systems. Published in *Proceedings of the 22<sup>nd</sup> Australasian Conference on Information System*. Sydney, Australia. Paper 31.
- Brown, C. V. & Magill, S. L. (1994). Alignment of the IS functions with the enterprise: Toward a model of antecedents. *MIS Quarterly*, 18(4), pp. 371-403.
- Chen, D. Q., Mockler, M., Preston, D. S., & Teubner, A. (2010). Information systems strategy: Reconceptualization, measurement, and implications. *MIS Quarterly*, 34(2), pp. 233-259.
- Chi-Hung Yeh, Gwo-Guang Lee, & Jung-Chi Pai (2012). How information system capability affects e-business information technology strategy implementation: An empirical study in Taiwan. *Business Process Management Journal*. 18(2), pp. 197-218.
- Currie, W. L. (1996). Organizational structure and the use of information technology: Preliminary findings of a survey in the private and public sector. *International Journal of Information Management*. 16(1), pp. 51-64.
- DeLone, W. H. & McLean, E. R. (1992). Information system success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*. 3(1), pp. 60-95.
- DeLone, W. H. & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of information system success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*. 19(4), pp. 9-30.
- Dimitrios, M., Dimitrios, C., & Charalampos, T. (2011). Factors affecting ERP system implementation effectiveness. *Journal of Enterprise Information Management*. 25(1), pp. 60-78.
- EMIS: Electronic Management Information System. Retrieved Dec 31, 2016 from <https://emisonline.moe.gov.my/>
- Goodhue, D. L. & Thompson, R. L. (1995). Task-technology fit and individual performance. *MIS Quarterly*. 19(2), pp. 213-237.
- Goodhue, D. L. (1998). Development and measurement validity of a task-technology fit instrument for user evaluations of information systems. *Decision Sciences*. 29(1), pp. 108-135.
- Johnson, M. (2013). Critical success factors for B2B e-markets: A strategic fit perspective. *Marketing Intelligence & Planning*. 31(4), pp. 337-366.
- Jordan, E. & Tricker, B. (1995). Information strategy: Alignment with organisation structure. *Journal of Strategic Information Systems*. 4(4), pp. 357-382.
- Kearns, G. S. & Sabherwal, R. (2007). Strategic alignment between business and information technology: A knowledge-based view of behaviors, outcome, and consequences. *Journal of Management Information Systems*. 23(3), pp. 129-162.
- Kuo, R. & Lee, G. (2011). Knowledge management system adoption: Exploring the effects of empowering leadership, task-technology fit and compatibility. *Behaviour & Information Technology*. 30(1), pp. 113-129.
- Lucas, H. C., Ginzberg, M. J., & Schultz, R. L. (1990). *Information systems implementation-testing: A structural model*. USA: Abex Publishing Corporation.
- Martinsons, M.G. & Chong, K.C. (1999). The influence of human factors and specialist involvement on information success. *Human Relations*. 52(1), pp. 23-26.
- Norshidah Mohamed & Jasber Kaur Gian Singh (2011). A conceptual framework for information technology governance effectiveness in private organizations. *Information Management & Computer Security*. 20(2), pp. 88-106.
- Raid Moh'd Al-adaileh (2009). An evaluation of information systems success: A user perspective the case of Jordan Telecom Group. *European Journal of Scientific Research*. 37(2), pp. 226-239.
- Randolph, W. A., Sapienza, H. J., & Watson, M. A. (1991). Technology-structure fit and performance in small businesses: An examination of the moderating effects of organizational states. *Entrepreneurship: Theory and Practice*. 16(1), pp. 27-42.
- Saarinén, T. (1996). An expanded instrument for evaluating information system success, *Information & Management*. 31, pp. 103-118.
- Tallon, P. P. & Pinsonneault, A. (2011). Competing perspectives on the link between strategic information technology alignment and organizational agility: Insights from a mediation model. *MIS Quarterly*. 35(2), pp. 463-486.
- Weiss, J. W & Thorogood, A. (2011). Information technology (IT)/business alignment as a strategic weapon: A diagnostic tool. *Engineering Management Journal*. 23(2), pp. 30-41.
- Xiqing Sha, Yihong Cheng, Shan L. Pan, & Say Yen Teoh, (2011). The implementation success of healthcare information systems: A business-IT alignment perspective. Published in *Proceedings of the 19th European Conference on Information Systems*. Helsinki. Paper 29.

Yue-Yang Chen, Shang-Pao Yeh, & Hui-Ling Huang (2012). Does knowledge management “fit” matter to business performance? *Journal of Knowledge Management*. 16(5), pp. 671-687.