

KUALITAS INFORMASI, PENILAIANNYA DAN PENGARUH TERHADAP  
EFEKTIVITAS PENGAMBILAN KEPUTUSAN  
(SEBUAH TINJAUAN LITERATUR UNTUK PERIODE 16 TAHUN TERAKHIR)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

Jessica Suminto  
2013130140

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
(Terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN – PT  
No. 227/SK/BAN-PT/AK-XVI/S/XI/2013)

BANDUNG

2017

QUALITY OF INFORMATION, ASSESSMENT AND EFFECT ON DECISION  
MAKING EFFECTIVENESS  
(A LITERATURE REVIEW FOR THE LAST 16 YEARS PERIOD)



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted as a part of requirements  
To get Bachelor Degree in Economics

By

Jessica Suminto  
2013130140

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY  
FACULTY OF ECONOMICS  
DEPARTMENT OF ACCOUNTING  
(Accredited based on BAN – PT  
No. 227/SK/BAN-PT/AK-XVI/S/XI/2013)  
BANDUNG  
2017

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI



Kualitas Informasi, Penilaiannya dan Pengaruh Terhadap  
Efektivitas Pengambilan Keputusan  
(Sebuah Tinjauan Literatur Untuk Periode 16 Tahun Terakhir)

Oleh:

Jessica Suminto  
2013130140



PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, 12 Juli 2017

Ketua Program Studi Akuntansi,

Gery Raphael Lusanjaya, S.E., M.T.

Pembimbing,

Dr. Amelia Setiawan, S.E., M.Ak., Ak., CISA

**PERNYATAAN:**

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Jessica Suminto

Tempat, tanggal lahir : Garut, 2 September 1995

Nomor Pokok : 2013130140

Program Studi : Akuntansi

Jenis Naskah : Skripsi



**JUDUL**

KUALITAS INFORMASI, PENILAIANNYA DAN PENGARUH TERHADAP  
EFEKTIVITAS PENGAMBILAN KEPUTUSAN

(SEBUAH TINJAUAN LITERATUR UNTUK PERIODE 16 TAHUN TERAKHIR)

dengan,

Pembimbing : Dr. Amelia Setiawan, S.E., M.Ak., Ak., CISA

**SAYA NYATAKAN**

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU.No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.  
Pasal 70 : Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 12 Juli 2017

Pembuat pernyataan :



(Jessica Suminto)

## ABSTRAK

Dengan semakin berkembangnya dunia teknologi, semua kegiatan berkaitan dengan pertukaran informasi dapat dilakukan dengan instan. Didukung dengan fasilitas internet, individu dan organisasi dapat dengan mudah mengakses informasi. Pengguna dapat memperoleh berbagai macam informasi, sehingga informasi tersebut harus disaring agar menjadi relevan dan akurat. Di dalam organisasi pendidikan, kesehatan, bisnis, dan lainnya, informasi sangat penting untuk proses pengambilan keputusan. Namun, terdapat beberapa penelitian yang menyatakan bahwa kualitas informasi masih menjadi masalah sendiri dalam organisasi.

Informasi menjadi sangat penting bagi individu maupun organisasi, oleh karena itu produsen dan konsumen informasi harus mengetahui informasi mana yang berkualitas. Kebutuhan akan informasi yang berkualitas semakin tinggi, oleh karena itu informasi yang dihasilkan oleh penyedia informasi harus berkualitas agar sesuai dengan harapan pengguna pada saat akan digunakan. Penyedia dan konsumen informasi harus mengetahui dimensi kualitas informasi apa saja yang dibutuhkan, dan bagaimana metode untuk menilai kualitas informasi tersebut. Dengan adanya kualitas informasi yang tinggi, maka pengambilan keputusan akan efektif.

Metode tinjauan literatur adalah metode yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini. Peneliti mengambil sumber dari 50 jurnal (selama 16 tahun terakhir, 2000-2016) yang relevan dengan permasalahan penelitian. Jurnal-jurnal akan dirangkum dan dianalisis untuk menjawab permasalahan penelitian.

Hasilnya, terdapat 11 dimensi kualitas informasi yang dibahas pada penelitian ini, dimensi tersebut memiliki empat *sub unit* yaitu *intrinsic information quality*, *contextual information quality*, *representational information quality*, dan *accessible information quality*. Penilaian atas kualitas informasi juga penting untuk meningkatkan kualitas informasi itu sendiri dan menunjang pengambilan keputusan. Penilaian dapat dilakukan melalui lima langkah yaitu diantaranya *define*, *measure*, *analysis*, *improvement*, dan *control*. Dibahas pula pengaruh kualitas informasi terhadap efektivitas pengambilan keputusan. Dimensi yang berpengaruh antara lain adalah *accuracy*, *completeness*, *timeliness*, *relevance*, *consistency*, *interpretability*, *understandability*, dan *concise*.

Kata kunci: kualitas informasi, dimensi kualitas informasi, pengambilan keputusan, penilaian kualitas informasi

## ABSTRACT

With the growing world of technology, all activities related to the exchange of information can be done instantly. Supported by internet facilities, individuals and organizations can access information easily. Users can obtain various information, thus the information must be filtered to be relevant and accurate. In educational, health, business, dan other organizations, information is essential for decision-making process. However, there are researches that states that the quality of information is still a problem in the organization itself.

Information becomes very important for individuals and organizations, hence producers and consumers of information must know what quality of information is. The need for quality information is higher, therefore the information generated by the information provider must be qualified to match the expectations of the users when it will be used. The provider and consumer of the information must know what dimensions of information quality are required, and how the methods for assessing the quality of information. If the quality of information is high, then decision making will be effective.

The literature review method used by the authors in conducting this research. Researcher took the source of 50 journals (over the last 16 years, 2000-2016) relevant to the research problem. The journals will be summarized and analyzed to answer the research problem.

The result, there are 11 dimensions of quality information discussed in this study, the dimension has four sub-units there are intrinsic information quality, contextual information quality, representational information quality, and accessible information quality. Assessment of the quality of information is also important to improve the quality of information itself and support decision making. Assessment can be done through five steps, such as define, measure, analysis, improvement, and control. Also discussed the effect of information quality on the effectiveness of decision making. Influential dimensions include accuracy, completeness, timeliness, relevance, consistency, interpretability, understandbilty, and consice

Keywords: quality of information, dimensions of information quality, decision making, information quality assessment

## KATA PENGANTAR

Puji dan rasa syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “KUALITAS INFORMASI, PENILAIANNYA DAN PENGARUH TERHADAP EFEKTIVITAS PENGAMBILAN KEPUTUSAN (SEBUAH TINJAUAN LITERATUR UNTUK PERIODE 16 TAHUN TERAKHIR)”. Skripsi ini disusun oleh penulis untuk memenuhi syarat perolehan gelar sarjana ekonomi di Universitas Katolik Parahyangan. Skripsi ini merupakan tinjauan literatur mengenai kualitas informasi yang membahas dimensi-dimensi kualitas informasi serta bagaimana cara umum penilaian kualitas informasi itu sendiri dalam ruang lingkup global. Dibahas pula secara umum pengaruh kualitas informasi terhadap pengambilan keputusan. Penelitian ini membawa sudut pandang baru karena belum ada tinjauan literatur yang membahas kualitas informasi (beserta dimensinya), penilaiannya dan pengaruhnya terhadap pengambilan keputusan secara global sekaligus.

Dalam proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi, penulis menerima banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, sebagai bentuk penghargaan penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Keluarga penulis yang terkasih, yaitu kedua orang tua penulis yang selalu mendukung penulis dalam keadaan apapun, mendidik, memberikan nasihat, dan memberi kasih sayang yang dapat memotivasi penulis dalam proses pembuatan skripsi. Terimakasih juga kepada adik penulis, Jesslyn, yang selalu menghibur, menemani, dan menyemangati penulis setiap saat. Terimakasih untuk semua yang telah diberikan.
2. Ibu Dr. Amelia Setiawan, S.E., M.Ak., Ak., CISA selaku dosen pembimbing terbaik. Terimakasih atas segala bimbingan yang Ibu berikan dari seminar sampai dengan proses penyusunan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas kesabaran Ibu yang selalu mendengarkan keluhan dan pertanyaan penulis, yang selalu datang ke ruang Ibu semenjak seminar. Terimakasih atas waktu, ilmu, nasihat, motivasi, bimbingan, dan pelajaran berharga lainnya yang telah Ibu berikan kepada penulis.

3. Bapak Gery Raphael Lusanjaya, S.E., M.T. selaku kepala program studi Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan sekaligus dosen yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini. Terimakasih atas waktu, ilmu, bimbingan dan masukan yang telah Bapak berikan kepada penulis.
4. Ibu Atty Yuniawati, S.E., MBA., CMA selaku dosen wali penulis yang telah memberikan saran berharga bagi penulis.
5. Vania Roselyna, sahabat terdekat penulis yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis, selalu ada disaat sulit maupun senang, sekaligus teman seperjuangan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih banyak atas dukungan, bantuan, masukan dan nasihat yang telah diberikan kepada penulis. Terimakasih atas kebersamaan selama masa perkuliahan sampai dengan sekarang, sukses selalu ya.
6. Jeff Adrian, *partner* penulis yang selalu ada, memberikan semangat, dukungan, hiburan, dan motivasi bagi penulis. Terimakasih atas waktu, bantuan, dan pengalaman berharga yang diberikan kepada penulis untuk membantu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Evelyn dan Elisabeth Stela selaku sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan, motivasi, bantuan, dan memberikan hiburan kepada penulis jika kesulitan.
8. Abel Thea, Yoel Indra dan Stephanie Anette selaku sahabat seperjuangan penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, yang selalu mendukung, memberi masukan dan menghibur penulis.
9. Kristian Rivaldi, Jimmy Teguh, Eric Tjaya, Titus O'Wyman, Devina Octaviani, dan Daniel Rheza selaku sahabat penulis yang selalu mendukung dan memberi hiburan kepada penulis.
10. Rachele Laurentia, Chintya Indriani, dan Helmi Mia selaku sahabat yang selalu memberi dukungan, semangat, motivasi dan hiburan kepada penulis selama masa perkuliahan sampai dengan proses penyelesaian skripsi.
11. Novi, Jenny dan Chindy selaku sahabat penulis dari SMA yang selalu memberikan dukungan, semangat dan hiburan kepada penulis.

12. Mba Ayu dan Bapak Herry selaku pembimbing beasiswa Bidikmisi dari BKA Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan bimbingan, pelatihan, dan dukungan kepada penulis.
13. Teman-teman OMK St. Paulus yang selalu memberikan dukungan dan hiburan kepada penulis.
14. Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah membagikan ilmunya kepada penulis selama proses perkuliahan.
15. Seluruh staf tata usaha yang telah mendukung berjalannya proses perkuliahan penulis.
16. Seluruh dosen penguji skripsi yang telah menyediakan waktu dan tenaganya dalam proses pengujian skripsi penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan pembaca.

Bandung, Juni 2017  
Penulis,

Jessica Suminto

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Masalah Penelitian .....	2
1.3. Tujuan Penelitian .....	2
1.4. Manfaat Penelitian .....	2
1.5. Kerangka Pemikiran .....	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Definisi Data dan Informasi.....	7
2.1.1. Data .....	7
2.1.2. Informasi .....	8
2.2. Definisi Kualitas .....	8
2.3. Kualitas Data.....	10
2.4. Kualitas Informasi.....	10
2.4. Pengambilan Keputusan .....	14
BAB 3 METODE PENELITIAN .....	19
3.1. Metode Penelitian .....	19
3.1.1. Tujuan Penelitian .....	19
3.1.2. Tingkat Campur Tangan Peneliti Terhadap Penelitian .....	19
3.1.3. Strategi Penelitian .....	20
3.1.4. Pengukuran.....	20
3.1.5. Metode Pengumpulan Data.....	24
3.2. Objek Penelitian.....	24
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....	26
4.1. Kualitas Informasi dan Dimensinya.....	26
4.1.1. Ringkasan Penelitian Sebelumnya .....	26
4.1.2. Pembahasan Kualitas Informasi dan Dimensinya .....	48
4.2. Metodologi Penilaian Kualitas Informasi .....	63

4.2.1. Ringkasan Penelitian Sebelumnya .....	63
4.2.2. Pembahasan Metodologi Penilaian Kualitas Informasi .....	90
4.3. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Pengambilan Keputusan .....	95
4.3.1. Ringkasan Penelitian Sebelumnya .....	95
4.3.2. Pembahasan Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Pengambilan Keputusan .....	104
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....	109
5.1. Kesimpulan .....	109
5.2. Saran .....	110
5.2.1. Saran bagi Organisasi .....	110
5.2.2. Saran bagi Peneliti .....	110
DAFTAR PUSTAKA	
RIWAYAT HIDUP	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Contoh Keputusan Berdasarkan Tipe Struktur Keputusan dan Tingkat Manajemen .....	15
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel .....	21
Tabel 4.1. Ringkasan Dimensi Kualitas Informasi .....	35
Tabel 4.2. Frekuensi Dimensi Kualitas Informasi .....	57
Tabel 4.3. Aspek Model PSP/IQ .....	64
Tabel 4.4. Model PSP/IQ .....	64
Tabel 4.5. Pedoman RUMBA Untuk Pengukuran .....	71
Tabel 4.6. Klasifikasi Kualitas Informasi .....	85
Tabel 4.7. Metodologi Penilaian Kualitas Informasi .....	86
Tabel 4.8. Kualitas Informasi Terhadap Pengambilan Keputusan .....	99
Tabel 4.9. Dimensi Kualitas Informasi Terhadap Pengambilan Keputusan .....	104

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Bagan Kerangka Pemikiran.....	6
Gambar 2.1. Atribut Kualitas Informasi.....	11
Gambar 2.2. Stuktur Keputusan, Tingkat Manajemen, dan Karakteristik Informasi.....	15
Gambar 3.1. Hubungan Antar Variabel.....	21
Gambar 4.1. Bagan Dimensi Kualitas Informasi <i>Accuracy</i> .....	49
Gambar 4.2. Bagan Dimensi Kualitas Informasi <i>Reliable</i> .....	50
Gambar 4.3. Bagan Dimensi Kualitas Informasi <i>Relevance</i> .....	50
Gambar 4.4. Bagan Dimensi Kualitas Informasi <i>Timeliness/Currency</i> .....	51
Gambar 4.5. Bagan Dimensi Kualitas Informasi <i>Completeness</i> .....	52
Gambar 4.6. Bagan Dimensi Kualitas Informasi <i>Appropriate Amount</i> .....	52
Gambar 4.7. Bagan Dimensi Kualitas Informasi <i>Understandability</i> .....	53
Gambar 4.8. Bagan Dimensi Kualitas Informasi <i>Consistency</i> .....	53
Gambar 4.9. Bagan Dimensi Kualitas Informasi <i>Conscice</i> .....	53
Gambar 4.10. Bagan Dimensi Kualitas Informasi <i>Accessible</i> .....	54
Gambar 4.11. Bagan Dimensi Kualitas Informasi <i>Security</i> .....	55
Gambar 4.12. Dimensi Kualitas Informasi.....	56
Gambar 4.13. <i>Usability Benchmark Gap</i> .....	67
Gambar 4.14. <i>Usability Role Gap</i> .....	68
Gambar 4.15. Produk Data dan Atribut Data .....	70
Gambar 4.16. Ilustrasi dari Sistem Pemrosesan Informasi .....	70
Gambar 4.17. Contoh Pareto Diagram .....	71
Gambar 4.18. Model IQIP .....	74
Gambar 4.19. Siklus EIIA .....	75
Gambar 4.20. Model Konseptual untuk Penilaian Kualitas Informasi.....	80
Gambar 4.21. Contoh <i>Mapping</i> .....	81
Gambar 4.22. Sumber dari Kriteria Kualitas Informasi .....	82
Gambar 4.23. Metodologi Penilaian Kualitas Informasi.....	90
Gambar 4.24. Kualitas Informasi <i>Role Gap</i> .....	93

Gambar 4.25. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Efektivitas Pengambilan Keputusan.....	108
---	-----

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang Penelitian

Informasi merupakan suatu hal yang terus menerus berputar di lingkungan masyarakat. Dengan adanya informasi, wawasan individu atau organisasi akan terus bertambah mengikuti perkembangan jaman. Informasi dapat diperoleh secara mudah oleh sebagian besar orang. Hal ini didukung dengan pesatnya perkembangan teknologi, yang secara instan dapat menyediakan dan menyebarkan informasi, contohnya melalui jaringan internet. Mulai dari abad ke-20 sampai dengan ke-21 penggunaan akan teknologi internet semakin meningkat. Dilansir dari *Internetlivestats.com* (2017) sekitar 40% populasi dunia memiliki koneksi internet sekarang ini, sedangkan di tahun 1995, kurang dari 1%. Jumlah pengguna internet telah meningkat sepuluh kali lipat dari tahun 1999 sampai 2013, dan masih terus meningkat hingga tahun 2016.

Semakin banyaknya pengguna teknologi internet, maka peredaran informasi akan semakin cepat. Cara untuk mengakses dan memperoleh informasi pun semakin mudah. Namun, informasi tersebut harus dipilah karena jika tidak, dapat mengakibatkan beberapa masalah, salah satu contohnya adalah *information overload*. *Information overload* berarti informasi yang diterima oleh pengguna atau masyarakat terlalu banyak, sehingga akan menyulitkan dalam memahami suatu permasalahan. Kuantitas informasi tidak selalu menentukan kualitasnya. Masalah lainnya yang baru-baru terjadi adalah adanya penyebaran informasi yang tidak benar, atau sering disebut juga *hoax*. Dengan kata lain, informasi yang didapatkan dan diakses belum tentu akurat dan *valid* untuk pengguna. Maka dari itu, informasi yang ada dan disediakan oleh produsen informasi harus berkualitas. Kualitas sendiri merupakan sesuatu yang harus terus dikelola.

Individu membutuhkan informasi yang berkualitas untuk menentukan keputusan yang sesuai dengan tujuan dan kebutuhan masing-masing individu. Sedangkan bagi organisasi, informasi yang berkualitas digunakan untuk menentukan proses pengambilan keputusan yang bersifat operasional hingga strategik guna meningkatkan nilai organisasi. Untuk mengetahui apakah informasi berkualitas atau tidak, maka dapat dilihat dari dimensi didalamnya. Dimensi kualitas informasi ini akan

menjadi tolok ukur apakah informasi berkualitas atau tidak bagi konsumen informasi. Pada akhirnya, diharapkan informasi yang berkualitas dapat digunakan oleh konsumen informasi sebagai fakta untuk pengambilan keputusan.

Peneliti menggunakan penelitian literatur dalam membahas masalah yang ada, dimana peneliti menggunakan data sekunder yang berasal dari jurnal-jurnal ilmiah peneliti terdahulu. Dalam penelitian studi literatur ini, variabel yang diteliti dapat lebih dipahami secara luas, dan dapat dipelajari dari sudut pandang dan argumen yang berbeda-beda. Hal yang membuat penulis tertarik untuk melakukan studi literatur adalah penulis dapat melakukan pembaharuan atas hasil penelitian yang dilakukan, dengan referensi dan dukungan dari tulisan ilmiah peneliti terdahulu.

### 1.2.Masalah Penelitian

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan dalam latar belakang penelitian diatas, berikut ini pokok-pokok permasalahan dalam penelitian ini:

- 1) Apa saja dimensi terkait kualitas informasi?
- 2) Bagaimana metode penilaian kualitas informasi?
- 3) Bagaimana kualitas informasi mempengaruhi efektivitas pengambilan keputusan?

### 1.3.Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah disebutkan diatas, berikut merupakan tujuan dari penelitian ini:

- 1) Mengetahui dimensi kualitas informasi.
- 2) Mengetahui metode penilaian kualitas informasi.
- 3) Menganalisis dan mengidentifikasi bagaimana kualitas informasi mempengaruhi efektivitas pengambilan keputusan.

### 1.4.Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian tinjauan literatur ini diharapkan dapat berguna bagi berbagai pihak, diantaranya:

- 1) Individu dan Organisasi

Bagi individu dan organisasi yang membaca hasil penelitian ini, diharapkan dapat lebih memahami mengenai teori dan dimensi dari kualitas informasi serta metode

penilaiannya. Dengan begitu penelitian ini dapat membantu dalam menghasilkan informasi yang berkualitas guna pengambilan keputusan.

## 2) Penulis

Penelitian studi literatur ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, wawasan, dan pengalaman bagi penulis. Dengan penelitian secara literatur ini, penulis juga berharap dapat lebih memahami dimensi kualitas informasi dan cara menilai kualitas informasi.

## 3) Pihak Lain

Bagi pihak lain, penulis berharap hasil penelitian studi literatur ini dapat menjadi sumber informasi yang bermanfaat dan menambah wawasan. Diharapkan pula penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi peneliti yang melakukan penelitian sejenis.

### 1.5. Kerangka Pemikiran

Dengan semakin berkembangnya dunia teknologi, semua kegiatan berkaitan dengan pertukaran informasi dapat dilakukan dengan instan. Didukung dengan fasilitas internet, individu dan organisasi dapat dengan mudah mengakses informasi. Setiap individu dan organisasi membutuhkan informasi yang berbeda-beda tergantung dengan kepentingannya. Sebagai contoh, mahasiswa membutuhkan informasi nilai setiap semester untuk dapat mengetahui indeks prestasi mereka, informasi ini biasanya dapat diakses melalui portal mahasiswa. Sedangkan dalam organisasi, misalnya manajer penjualan membutuhkan informasi mengenai laporan penjualan per bulan untuk mengetahui apakah target penjualan terpenuhi, alat penyampaiannya dapat berupa *email* atau *hardcopy*. Manajer lebih memilih ringkasan data informasi dibandingkan yang rinci, namun pada tahap tertentu, data yang rinci diperlukan untuk membuat proses perencanaan (Gustavsson & Wanstrom, 2009). Berbeda dengan staff penjualan yang kebutuhan informasinya harus rinci untuk menunjang proses penjualan.

Informasi yang diterima oleh individu dan organisasi akan bermanfaat jika informasi tersebut dapat digunakan sebagai alat pengambilan keputusan. Maksudnya bermanfaat adalah, informasi yang diterima oleh pengguna sesuai dengan pekerjaan atau kebutuhan dari pengguna. Namun, pada kenyataannya informasi yang

diakses dan didapat belum tentu berkualitas. Kualitas sendiri merupakan salah satu kata yang abstrak. Kualitas adalah sebuah kata dengan banyak arti, salah satu definisi yang dominan adalah “kualitas termasuk bebas dari kekurangan” – bebas dari kesalahan yang membutuhkan pengerjaan ulang (Juran & Godfrey, 1999). Menurut Crosby (1984), kualitas didefinisikan sebagai kesesuaian dengan persyaratan yang ada. Sedangkan kualitas informasi sendiri adalah secara konsisten memenuhi harapan pekerja intelektual dan konsumen tingkat akhir untuk memungkinkan pekerja intelektual mencapai tujuan mereka secara efektif dan untuk memungkinkan konsumen tingkat akhir mencapai tujuan pribadinya dengan menggunakan informasi (English, 2005). Kualitas informasi adalah salah satu kunci penentu kualitas keputusan dan tindakan mereka (Stvilia, Gasser, Twidale, & Smith, 2007).

Oleh karena itu, untuk mencapai informasi yang berkualitas, informasi yang dihasilkan harus memiliki dimensi tertentu. Menurut DeLone dan McLean, dimensi kualitas informasi meliputi: (a) *completeness*, (b) *ease of understanding*, (c) *personalization*, (d) *relevance*, (e) *security* (DeLone & McLean, 2003). Menurut Gustavsson dan Wanstrom, dimensi kualitas informasi meliputi: (a) *complete*, (b) *concise*, (c) *reliable*, (d) *timely*, (c) *valid*, (d) *accessible*, (e) *appropriate amount*, (f) *credible*, (g) *relevant*, (i) *understandable* (Gustavsson & Wanstrom, 2009). Sedangkan menurut Romney & Steinbart (2015) informasi yang berguna memiliki karakteristik: (1) *relevant*; (2) *reliable*; (3) *complete*; (4) *timely*; (5) *understandable*; (6) *verifiable*; dan (7) *accessible*. Penguraian dimensi kualitas informasi setiap sumber berbeda-beda, tergantung dengan masalah apa yang sedang dijadikan objek penelitian. Namun, dalam penelitian ini akan dibahas dimensi kualitas informasi secara umum.

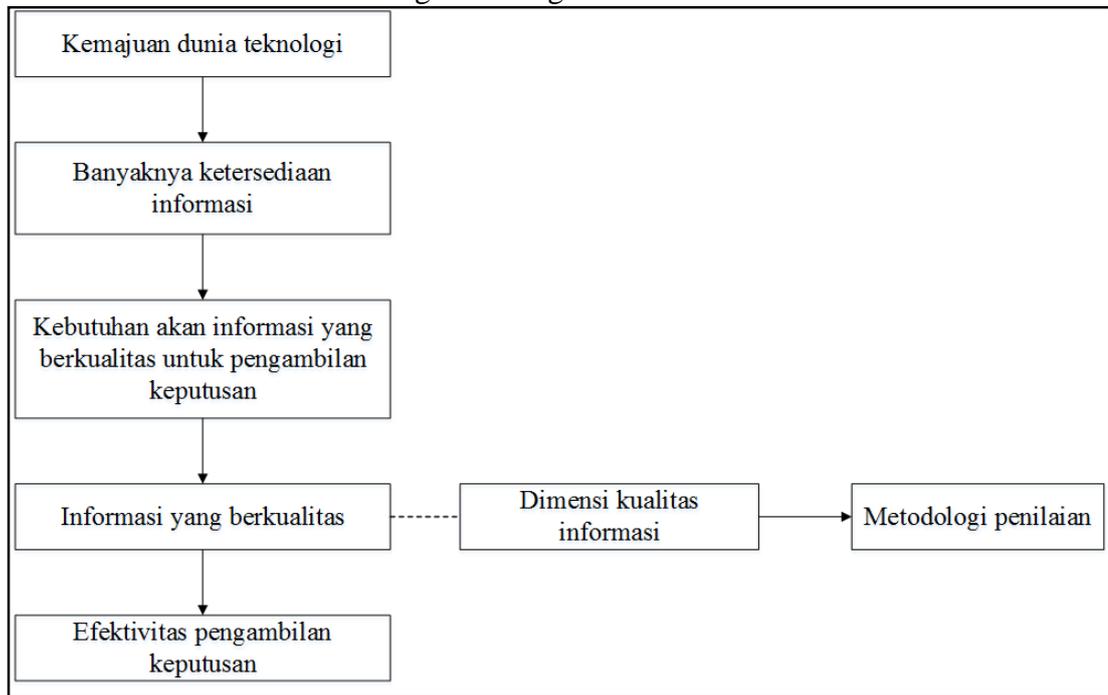
Setelah mengetahui apa itu kualitas informasi dan apa saja dimensinya, maka diharapkan informasi yang dihasilkan dapat menunjang efektivitas pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan sendiri memiliki beberapa tahap yaitu: (1) tahap *intelligence*; (2) tahap *design*; (3) tahap *choice*; dan (4) tahap *review* (Simon, 1977). Tahap-tahap tersebut diantaranya terdiri dari mengidentifikasi masalah atau situasi yang membutuhkan keputusan, mengembangkan alternatif dan menyatakan tujuan dari keputusan yang akan dibuat, memilih salah satu alternatif dari alternatif yang telah dikembangkan, lalu mengimplementasikan dan mengevaluasi alternatif yang telah

dijalankan. Dengan adanya kualitas informasi yang tinggi, maka diharapkan dapat menunjang keberhasilan serangkaian tahap pengambilan keputusan tersebut.

Diperlukan pula penilaian atas kualitas informasi, penilaian ini secara spesifik menilai dimensi kualitas informasi. Terdapat beberapa metodologi yang akan dibahas dalam penelitian ini, dan akan dirangkum menjadi sebuah metode yang komprehensif. Dengan adanya penilaian atas kualitas informasi, maka akan dapat diketahui apakah kualitas informasi yang ada sudah baik atau tidak. Metode penilaian informasi ini melibatkan penyedia dan konsumen dari informasi. Hasil dari penilaian kualitas informasi dapat digunakan sebagai bahan *improvement* kualitas informasi itu sendiri.

Panah dengan garis tegas pada gambar 1.2 menunjukkan bahwa kemajuan teknologi secara langsung mengakibatkan banyaknya ketersediaan informasi. Maka dari itu dibutuhkan informasi yang berkualitas, kualitas informasi sendiri diturunkan menjadi dimensi-dimensi yang ditunjukkan dengan panah bergaris titik-titik. Dimensi tersebut secara langsung dapat dinilai menggunakan metodologi penilaiannya. Dengan mengetahui dimensi kualitas informasi dan cara penilaiannya, diharapkan akan meningkatkan efektivitas pengambilan keputusan. Berdasarkan penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa kualitas informasi merupakan hal penting yang harus dikelola. Informasi yang berkualitas dapat membantu pengambilan keputusan yang efektif. Efektif disini berarti keputusan yang diambil tepat sasaran, sesuai dengan kebutuhan pengguna, dan memberikan manfaat untuk pengguna melakukan pengambilan keputusan. Penelitian ini akan menganalisis apa saja dimensi dari kualitas informasi, metode penilaiannya, dan pengaruhnya terhadap efektivitas pengambilan keputusan.

Gambar 1.2.  
Bagan Kerangka Pemikiran



Sumber: Hasil olahan penulis