

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Paradigma Penelitian

Menurut Lincoln & Guba (2000) dalam Deyezin dan Lincoln (2018) paradigma adalah bagian dari kesepakatan (*consensus*) dalam dunia ilmiah yang berfungsi membedakan antar komunitas serta berkaitan dengan pendefinisian, teori, metode, hubungan model dan instrumen. Lebih lanjut Lincoln & Guba (2000) dalam Deyezin dan Lincoln (2018) menjelaskan bahwa pemilihan paradigma penelitian melambangkan kepercayaan dari salah satu sisi *ontology*, *epistemology* dan *methodology* yang akan dijadikan dasar dan pedoman proses penelitian. Penelitian digunakan untuk mengetahui jawaban atas pertanyaan dengan menggunakan metode tertentu. Paradigma digunakan sebagai alat untuk memberikan landasan terhadap metode yang digunakan.

Paradigma yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma Konstruktivisme. Honebein *et al.* (1996) dalam Pramadyanto (2022) menjelaskan bahwa paradigma konstruktivisme sebagai pendekatan yang menegaskan bahwa seseorang membangun pemahaman dan pengetahuan mereka sendiri tentang dunia melalui pengalaman dan merenungkan sendiri hasil pengalaman mereka. Menurut Adom *et al.* (2016) paradigma konstruktivisme dapat digunakan oleh peneliti yang melakukan kajian dengan memahami praktik suatu kelompok dan implikasinya terhadap sikap. Paradigma konstruktivisme sangat tepat digunakan dalam penelitian ini karena ingin mengukur perspektif pemimpin terhadap beberapa klausul di *digital maturity* dan perspektif pengguna sistem terhadap kualitas kegunaan sistem. Pemimpin perusahaan dan pengguna sistem akan belajar dari pengalaman dalam penggunaan sehingga memahami sistem dan memberitahukan sesuai dengan sudut pandang nya.

### 3.2. Rancangan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Menurut Satori & Komariah (2020) penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian untuk mengungkapkan situasi sosial yang diperoleh dari situasi yang alamiah dengan cara mendeskripsikan kenyataan secara benar serta dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan dan analisis data yang relevan. Menurut Acharyya & Bhattacharya (2021) penelitian kualitatif memiliki tujuan memperoleh pemahaman secara mendalam tentang organisasi atau peristiwa atau sekelompok kecil orang. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan karena 2 alasan yang pertama adalah terbatasnya jumlah subjek penelitian. Keterbatasan pada validasi instrumen membuat pengujian kuantitatif tidak dapat dilakukan. Pengguna sebuah teknologi digital dapat berupa organisasi besar, organisasi kecil, atau bahkan perseorangan di mana jumlah pengguna nyata teknologi sedikit dan terbatas. Alasan kedua adalah perlunya diungkapkan kualitas kegunaan sistem dari segi organisasi dan individu. Kualitas kegunaan sistem dari segi individu tentunya berbeda dengan sudut pandang organisasi. Pada penelitian ini fenomena yang tidak dapat dihitung dengan angka harus di ungkap sehingga hasil penelitian dapat lebih mendalam antara hubungan objek dan subjek serta dapat lebih personal.

Dikarenakan penelitian ini merupakan penelitian bertema bisnis yang mana subjek, objek dan kondisi serta situasi pada setiap perusahaan berbeda-beda maka penelitian ini akan digolongkan dalam bentuk penelitian studi kasus. Takahashi *et al.* (2019) berpendapat bahwa studi kasus merupakan deskripsi mendalam tentang sistem yang dibatasi pada konteks tertentu dengan tujuan memberikan pengetahuan mendalam terhadap permasalahan tertentu. Penelitian ini akan menggunakan studi kasus tunggal Menurut Yin (2017) studi kasus dapat berupa kasus tunggal atau kasus ganda di mana kasus tunggal disarankan digunakan untuk mengkonfirmasi, menantang dan memperluas teori yang ada secara lebih kritis. Penelitian ini akan melalui proses mendetailkan model *business process reengineering* milik Davenport (1990) dengan menambahkan

*digital maturity* dan pengujian *quality in use* berdasarkan ISO 25010. Kondisi itu menyebabkan terdapat *digital maturity assessment*, pengujian *quality in use*, pengukuran peningkatan efektivitas aktivitas kerja dan efisiensi waktu proses, prediksi kenaikan level *digital maturity* pada sebuah perusahaan dimana memiliki kondisi tertentu pada waktu tertentu. Penelitian ini juga mengkaji hubungan *business process reengineering*, *digital maturity*, *digital strategy* dan teknologi digital. Penelitian ini sangat tepat apabila menggunakan kasus tunggal.

### **3.3. Subjek dan Objek Penelitian**

Menurut Eisenhardt (1989) terdapat dua cara dalam memilih sebuah kasus penelitian yaitu dengan cara statistik dan teoritis. Pemilihan kasus dalam penelitian ini menggunakan cara teoritis yaitu dengan memilih situasi yang terdapat peluang untuk mengisi kesenjangan serta memperluas teori yang ada. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut sugiyono (2009) *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu seperti kemampuan sampel dalam memberikan kebutuhan penelitian. UMKM Bengkel XYZ Yogyakarta dipilih sebagai perusahaan kasus dalam penelitian ini. Terdapat dua alasan UMKM Bengkel XYZ Yogyakarta dipilih, yang pertama adalah penerapan teknologi digital pada perusahaan masih minim dan perusahaan memiliki keinginan untuk melakukan penerapan transformasi digital secara bertahap. Kedua adalah perusahaan memiliki proses bisnis yang cukup memadai sebagai sebuah UMKM, jumlah *spare part* yang dijual, perkiraan banyak transaksi, potensi saat ini dan peluang serta ancaman di masa depan. Ketiga adalah UMKM Bengkel XYZ Yogyakarta sedang dalam tahap tumbuh (membuka cabang baru). Dikarenakan objek (perusahaan) dan subjek penelitian tidak mau diungkapkan identitasnya maka nama akan disamarkan. Subjek dipilih 4 orang yaitu 2 orang *Sales*, pertama Mr.A yang berusia 28 Tahun dengan pengalaman kerja 4 tahun. Kedua Mr.B berusia 21 tahun dengan lama kerja 3 tahun. Keduanya memiliki pendidikan terakhir SMK *Automotive*. Subjek lain adalah Ms.C sebagai pemilik (*owner* 2) sekaligus merangkap sebagai administrator gudang memiliki usia 33 tahun dengan lama bekerja 8 tahun dan

pendidikan Diploma 3. Subjek terakhir adalah Mr.D sebagai pemilik (*owner* 1) sekaligus merangkap administrator bengkel dan pimpinan perusahaan memiliki usia 35 tahun dan memiliki pendidikan formal terakhir SMK *Automotive*.

Pada *business process reengineering* subjek penelitian dalam penelitian ini adalah pegawai dan pemilik UMKM Bengkel XYZ Yogyakarta, sedangkan yang dijadikan objek penelitian adalah UMKM Bengkel XYZ Yogyakarta. Dalam pengujian kualitas kegunaan (*Quality in use* ISO 25010) subjek penelitian adalah pegawai dan pemilik sedangkan objek penelitian adalah sistem informasi manajemen bengkel.

### **3.4. Prosedur dan Instrumen Penelitian**

#### **3.4.1 Prosedur Penelitian Kualitatif**

Terdapat banyak ahli yang mendefinisikan penelitian kualitatif dengan khas. Creswell (2016), Hatch (2002), Marshall dan Rossman (2016) dalam Creswell (2018) menyebutkan bahwa terdapat beberapa karakteristik pada penelitian kualitatif yaitu : Pertama, penelitian kualitatif bersifat natural di mana peneliti datang langsung ke lapangan untuk berbicara langsung dengan orang dan melihat mereka berperilaku. Kedua, Peneliti sebagai instrumen kunci: Peneliti kualitatif mengumpulkan data sendiri melalui pemeriksaan dokumen, mengamati perilaku, atau mewawancarai partisipan dan mungkin menggunakan protokol atau instrumen untuk merekam data tetapi penelitian yang benar-benar mengumpulkan informasi dan menafsirkannya. Ketiga, Peneliti menggunakan data terbuka dengan berbagai bentuk dari banyak sumber data seperti wawancara, observasi, dokumen, dan informasi audiovisual. Keempat, Analisis data secara deduktif dan induktif dilakukan pada penelitian untuk saling mengkonfirmasi dan mengembangkan penelitian. Kelima, peneliti tetap fokus mempelajari makna yang dipegang partisipan tentang masalah atau isu, bukan makna yang peneliti bawa ke penelitian atau yang diungkapkan penulis dalam literatur. Keenam, yaitu rencana awal untuk penelitian tidak dapat ditentukan dengan ketat sehingga pertanyaan dapat berubah,

bentuk pengumpulan data dapat berubah, dan individu yang dipelajari dan situs yang dikunjungi dapat di modifikasi. Ketujuh, interpretasi berpeluang dibentuk oleh latar belakang pribadi, budaya, dan pengalaman peneliti sehingga peneliti mencerminkan peran dalam penelitian. Kedelapan, peneliti mengembangkan gambaran kompleks tentang masalah atau dengan melibatkan pelaporan berbagai perspektif, mengidentifikasi banyak faktor yang terlibat dalam suatu situasi, dan membuat sketsa gambar yang lebih besar yang muncul.

### **3.4.2 Instrumen Penelitian**

Penyusunan instrumen penelitian diperlukan tahapan-tahapan sehingga instrumen yang dibuat mudah dipahami dan tepat sasaran. Langkah-langkah yang ditempuh dalam menyusun sebuah instrumen penelitian menurut Margono (2014) diantaranya: a) Analisis variabel penelitian yaitu aktivitas mengkaji variabel menjadi sub-penelitian secara lebih jelas, sehingga indikator tersebut bisa diukur dan menghasilkan data yang diinginkan. b) Menetapkan jenis instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel atau sub variabel dan indikator-indikatornya. c) Menyusun kisi-kisi atau *layout* instrumen. Kisi-kisi ini berisi lingkup materi pertanyaan, liabilitas yang diukur, jenis pertanyaan, banyak pertanyaan, waktu yang dibutuhkan. Abilitas dimaksudkan adalah kemampuan yang diharapkan dari subjek yang diteliti, misalnya jika akan diukur prestasi belajar, maka abilitas prestasi tersebut dilihat dari kemampuan subjek dalam hal pengenalan, pemahaman, aplikasi analisis, sintesis, dan evaluasi. d) Menyusun item atau pertanyaan sesuai dengan jenis instrumen dan jumlah yang telah ditetapkan dalam kisi-kisi. Jumlah pertanyaan bisa dibuat dari yang telah ditetapkan sebagai item cadangan. Setiap item yang dibuat harus sudah punya gambaran jawaban yang diharapkan. Artinya, prakiraan jawaban yang betul atau diinginkan harus dibuat. e) Instrumen yang sudah dibuat sebaiknya diuji coba digunakan untuk revisi instrumen, misalnya membuang instrumen yang tidak perlu, menggantinya dengan item yang baru atau perbaikan isi dan bahasanya. Untuk mendapatkan data penelitian dibutuhkan instrumen khusus dengan tujuan data yang didapatkan dapat

digunakan dan tepat sebagai bahan analisis. Instrumen penelitian yang akan dipakai dalam penelitian ini yaitu:

#### A. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai instrumen karena menurut Flick (2018) metode wawancara bekerja dengan baik jika tujuan penelitian adalah untuk mempelajari kepercayaan orang, perspektif, dan pembuatan makna. Hal tersebut sesuai dengan apa yang ingin diungkap dalam penelitian ini yaitu perspektif pengguna secara individual terhadap kualitas kegunaan sistem dan kondisi *digital maturity*. Data yang didapat dari wawancara *digital maturity assessment* akan diolah dan ditransmisikan ke dalam tingkatan level *digital maturity*. Begitu juga dengan data hasil wawancara pengukuran *quality in use ISO 25010* akan ditransmisikan ke dalam level kegunaan sistem menggunakan skala ordinal.

##### 1) . Pertanyaan Wawancara *Digital Maturity*.

Pengukuran level *digital maturity* dilakukan dengan wawancara kepada pemilik perusahaan dengan alasan bahwa pemilik perusahaan merupakan subjek yang paling mengetahui tentang perencanaan dan kondisi pada perusahaan. Detail pertanyaan dapat dilihat pada tabel 2 - 7.

**Tabel 2. Pertanyaan wawancara dimensi *strategy***

<i>Sub Indicator</i>	Pertanyaan
<i>Strategy</i>	
<i>Exploration and evaluation of new trends (Strategic foresight)</i>	
Penggunaan teknologi.	Apakah perusahaan telah menggunakan teknologi digital untuk mendukung proses bisnis perusahaan?
Analisis teknologi baru.	Apakah perusahaan melakukan analisis terhadap perencanaan penggunaan atau penerapan teknologi digital baru ?
Evaluasi dan adaptasi strategi digital.	Apakah strategi digital yang diterapkan di evaluasi dan diadaptasikan secara berkala sesuai dengan kondisi yang ada?
<i>Existence of a formulated digital strategy</i>	

Pengaruh strategi digital terhadap model bisnis dan operasi yang ada.	Apakah strategi digital yang akan atau telah diterapkan memiliki pengaruh terhadap model bisnis atau operasi yang ada?
<b>Documentation and communication strategy</b>	
Dokumentasi dan komunikasi strategi digital.	Apakah strategi digital telah didokumentasikan dan dikomunikasikan ?
Komunikasi dan penggunaan pedoman teknologi digital.	Apakah terdapat pedoman / petunjuk penggunaan teknologi digital yang telah atau akan digunakan untuk mendukung proses bisnis ?
<b>Availability of sufficient resources</b>	
Ketersediaan ahli dalam teknologi digital yang digunakan.	Apakah terdapat karyawan yang dapat menggunakan teknologi digital yang akan atau telah diterapkan?

Sumber : Data olahan penulis (2023)

**Tabel 3. Pertanyaan wawancara dimensi organisasi**

Sub Indicator	Pertanyaan
<b>Organisation</b>	
<b>Partnership and ecosystem</b>	
Kombinasi secara intensif (berjejaring dan saling melengkapi ) antara strategi korporat dan strategi digital.	Apakah telah menerapkan kombinasi strategi digital dengan strategi perusahaan?
<i>Brainstorming</i> antara pemilik dan karyawan dengan pihak eksternal	Apakah pemilik dan karyawan melakukan diskusi dengan pihak eksternal (pelanggan dan <i>supplier</i> ) terkait penerapan teknologi digital pada proses bisnis ?
<i>Brainstorming</i> antara pemilik dengan karyawan.	Apakah pemilik dan karyawan melakukan diskusi terkait penerapan transformasi digital (teknologi digital) pada proses bisnis ?
<b>Organizational agility (sensing, decision making, acting)</b>	
Transparansi keputusan perusahaan terhadap karyawan.	Apakah keputusan dalam bisnis (bersifat tidak rahasia) selalu dikomunikasikan pada karyawan?
Dampak digitalisasi pada kelincahan pengambilan keputusan perusahaan.	Apakah menurut anda dengan diterapkan teknologi digital dapat memperlincih (benar, cepat & tepat) dalam mengambil keputusan bisnis?
Budaya terhadap perubahan berkelanjutan.	Apakah melakukan <i>continuous improvement</i> pada perusahaan?
Pengaruh strategi digital pada tugas dan profil peran eksekutif.	Apakah dengan penerapan strategi digital memiliki pengaruh terhadap keberhasilan tugas anda dalam mengelola perusahaan?

Dampak produk dan layanan digital pada kinerja keseluruhan perusahaan.	Apakah menurut anda dengan diterapkan teknologi digital dapat meningkatkan kinerja perusahaan?
<b><i>Cross functional collaboration</i></b>	
Kolaborasi yang dilakukan setiap fungsi pada perusahaan.	Apakah telah melakukan penerapan kolaborasi lintas fungsi bisnis pada perusahaan?
<b><i>Corporate venturing (internal &amp; eksternal)</i></b>	
Kemampuan perusahaan untuk mendiversifikasi usaha baik secara internal (pendanaan sendiri) atau dengan kerja sama (pendanaan bersama rekanan)	Apakah perusahaan memiliki unit usaha lain yang tidak terkait dengan usaha bengkel dan penjualan <i>spare part</i> untuk menambah nilai bisnis utama?

Sumber : Data olahan penulis (2023)

**Tabel 4. Pertanyaan wawancara dimensi *culture*.**

Sub Indicator	Pertanyaan
<b><i>Culture</i></b>	
<b><i>Freedom to experiment / fail forward culture</i></b>	
Keterbukaan terhadap teknologi baru.	Apakah perusahaan terbuka terhadap teknologi digital baru ?
Keterbukaan terhadap perubahan	Apakah perusahaan terbuka terhadap perubahan baik pada proses bisnis internal atau eksternal ?
<i>Open communication &amp; mutual support</i>	Apakah terdapat kebudayaan kebebasan dalam mengungkapkan ide & saling membimbing?
<b><i>Serong commitment from management</i></b>	
Strategi digital hanya diterapkan di area fungsional individu / Penerapan pada tingkat perusahaan sebagai aksi dari <i>strategic management</i> .	Apakah strategi digital diterapkan pada tingkat perusahaan (keseluruhan) atau hanya pada kegiatan penyelesaian pekerjaan (area individu) dengan memanfaatkan teknologi digital?
Integrasi pengendalian metrik utama strategi digital.	Apakah pengendalian dan pengawasan terhadap strategi digital akan dilakukan?
<b><i>Serong digital leaders</i></b>	
Dukungan eksekutif terhadap strategi digital.	Apakah anda mendukung penerapan strategi digital?
Budaya kepemimpinan berdasarkan pada transparansi, kerja sama dan desentralisasi proses pengambilan keputusan.	Apakah anda mengutamakan transparansi keputusan, kerja sama dan desentralisasi keputusan?

Sumber : Data olahan penulis (2023)

**Tabel 5. Pertanyaan wawancara dimensi *technology*.**

<i>Sub Indicator</i>	<i>Pertanyaan</i>
<b><i>Technology</i></b>	
<b><i>Exploitation of new technologies</i></b>	
Penerapan tempat kerja berbasis digital di seluruh perusahaan.	Apakah perusahaan telah menggunakan tempat kerja berbasis digital / penggunaan teknologi informasi untuk menyelesaikan pekerjaan dan berkolaborasi secara digital?
Penggunaan <i>tools</i> untuk pemodelan digital, otomatisasi dan pengendalian proses bisnis.	Apakah perusahaan telah menggunakan teknologi digital untuk menyelesaikan pekerjaan (termasuk pemodelan dan pengendalian proses) pada jasa perbaikan sepeda motor & penjualan <i>spare part</i> ?
Penggunaan data untuk mengoptimalkan strategi, proses dan produk.	Apakah perusahaan dalam mengoptimalkan strategi, proses dan pengembangan produk berdasarkan dengan data?
<b><i>Leveraging modern architectures</i></b>	
Penggunaan <i>platform</i> digital untuk kolaborasi sehari-hari.	Apakah perusahaan menggunakan bantuan <i>platform</i> digital dalam menyelesaikan tugas sehari-hari?
Penggunaan <i>cloud</i> dalam perusahaan.	Apakah perusahaan menggunakan bantuan <i>cloud</i> dalam menyelesaikan tugas sehari-hari?
Penggunaan atau penerapan <i>API</i> ( <i>application program interface</i> ).	Apakah perusahaan menggunakan 2 atau lebih <i>platform</i> yang saling terhubung satu dengan yang lain ?
<b><i>Digitisation of core IT system/s</i></b>	
Penggunaan teknologi digital sebagai sumber utama untuk pengembangan produk dan layanan lebih lanjut.	Apakah perusahaan mengembangkan layanan digital dan produk digital ?
<b><i>IT Security</i></b>	
Ketersediaan standar keamanan teknologi digital terdokumentasi.	Apakah terdapat standar keamanan teknologi digital yang terdokumentasi?
Penerapan standar keamanan teknologi digital.	Apakah standar keamanan teknologi digital telah diterapkan?

Sumber : Data olahan penulis (2023)

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

**Tabel 6. Pertanyaan wawancara dimensi *customer*.**

Sub Indicator	Pertanyaan
<b>Customer</b>	
<b>Hybrid client interaction channels</b>	
Produk dan layanan digital ditampilkan dalam antarmuka bisnis serta mampu menciptakan dampak nyata pada pengalaman pelanggan.	Apakah produk dan layanan yang disediakan perusahaan telah ditampilkan pada <i>platform</i> khusus ( <i>web landing page, instagram</i> dll) sebagai wakil perusahaan dalam dunia digital ?
<b>Customer insight / analytic</b>	
Pengembangan produk dan jasa berdasarkan <i>customer</i> .	Apakah perusahaan menggunakan data dari <i>customer</i> dalam mengembangkan produk <i>spare part</i> dan jasa perbaikan sepeda motor?
<b>Customer experience</b>	
Nilai tambah yang diperoleh dari digitalisasi progresif pada produk dan layanan perusahaan. (misalnya, pengurangan biaya, peningkatan produktivitas, pengalaman pelanggan yang lebih baik, diferensiasi pelanggan).	Apakah menurut anda jika diterapkan teknologi digital dapat memberikan nilai tambah (pengurangan biaya, peningkatan produktivitas, pengalaman pelanggan yang lebih baik, diferensiasi pelanggan) pada jasa perawatan sepeda motor ?
	Apakah menurut anda jika diterapkan teknologi digital dapat memberikan nilai tambah (pengurangan biaya, peningkatan produktivitas, pengalaman pelanggan yang lebih baik, diferensiasi pelanggan) pada produk & jasa penjualan <i>spare part</i> ?
<b>Customer involvement in product development</b>	
Keterlibatan pelanggan terhadap pengembangan produk atau jasa.	Apakah perusahaan melibatkan pelanggan dalam pengembangan jasa perawatan sepeda motor ?
	Apakah perusahaan melibatkan pelanggan dalam pengembangan produk & jasa penjualan <i>spare part</i> ?

Sumber : Data olahan penulis (2023)

**Tabel 7. Pertanyaan wawancara dimensi *people*.**

Sub Indicator	Pertanyaan
<b>People</b>	
<b>Education and development of new skills</b>	
Ketersediaan peluang pendidikan	Apakah perusahaan menyediakan program pengembangan

lebih lanjut untuk topik <i>digital core</i> .	karyawan untuk mendukung penerapan strategi digital ?
<b>Flexible working arrangements</b>	
Fleksibilitas proses kerja pada perusahaan.	Apakah proses kerja (kegiatan administratif ) dapat dilakukan fleksibel (di manapun dan kapanpun) ?

Sumber : Data olahan penulis (2023)

2) . Pertanyaan Wawancara *Quality In Use* ISO 25010.

Pengukuran *Quality In Use* (ISO 25010) SIMB dilakukan dengan wawancara kepada subjek yang terlibat langsung dalam pengoprasian SIMB yaitu Admin bengkel, Admin gudang, Sales 1 dan Sales 2. Pembagian wawancara dilakukan berdasarkan rencana fungsi SIMB yang digunakan oleh subjek penelitian. Daftar pertanyaan dapat dilihat pada tabel 8-12.

**Tabel 8. Pertanyaan wawancara dimensi *effectiveness*.**

Pertanyaan	Subjek Wawancara			
	Pemilik 1 / Admin Bengkel	Pemilik 2 / Admin Gudang	Sales 1	Sales 2
<b>Effectiveness</b>				
<b>Accuration</b>				
Seberapa akurat (tepat dan benar) sistem dapat membantu anda menyelesaikan tugas?	v	v	v	v
<b>Function Completeness</b>				
Seberapa sesuai fungsi sistem terhadap tugas pendataan <i>spare part</i> bengkel?	v			
Seberapa sesuai fungsi sistem terhadap tugas pendataan <i>spare part</i> gudang?		v		
Seberapa sesuai fungsi sistem terhadap tugas anda mengontrol <i>spare part</i> gudang?		v		
Seberapa sesuai fungsi sistem terhadap tugas anda mengontrol <i>spare part</i> bengkel?	v			
Seberapa sesuai fungsi sistem terhadap tugas transaksi jasa bengkel?	v			

Seberapa sesuai fungsi sistem terhadap tugas transaksi penjualan <i>spare part</i> ?		v	v	v
Seberapa sesuai fungsi sistem terhadap tugas tagihan dan mengontrol piutang ?		v	v	v
Seberapa sesuai fungsi sistem terhadap tugas anda membuat laporan ?	v	v	v	v

Sumber : Data olahan penulis (2023)

**Tabel 9. Pertanyaan wawancara dimensi *efficiency*.**

Pertanyaan	Subjek Wawancara			
	Pemilik 1 / Admin Bengkel	Pemilik 2 / Admin Gudang	Sales 1	Sales 2
<i>Efficiency</i>				
<b>Task Efficiency</b>				
Seberapa efisien sistem dalam membantu anda menyelesaikan tugas pendataan <i>spare part</i> bengkel?	v			
Seberapa efisien sistem dalam membantu anda menyelesaikan tugas pendataan <i>spare part</i> gudang?		v		
Seberapa efisien sistem dalam membantu anda menyelesaikan tugas mengontrol <i>spare part</i> gudang?		v		
Seberapa efisien sistem dalam membantu anda menyelesaikan tugas mengontrol <i>spare part</i> bengkel?	v			
Seberapa efisien sistem dalam membantu anda menyelesaikan tugas transaksi jasa bengkel?	v			
Seberapa efisien sistem dalam membantu anda menyelesaikan tugas transaksi penjualan <i>spare part</i> ?		v	v	v
Seberapa efisien sistem dalam membantu anda menyelesaikan tugas membuat laporan ?		v	v	v
Seberapa efisien sistem dalam membantu anda menyelesaikan tugas tagihan dan mengontrol piutang ?		v	v	v
Seberapa efisien orang yang dibutuhkan untuk mengoperasikan sistem tersebut?	v	v	v	v
Seberapa efisien <i>tools</i> yang dibutuhkan untuk mengoperasikan sistem tersebut?	v	v	v	v

Seberapa efisien biaya yang dibutuhkan untuk menjalankan sistem tersebut?	v			
---	---	--	--	--

Sumber : Data olahan penulis (2023)

**Tabel 10. Pertanyaan wawancara dimensi *satisfaction*.**

Pertanyaan	Subjek Wawancara			
	Pemilik 1 / Admin Bengkel	Pemilik 2 / Admin Gudang	Sales 1	Sales 2
<i>Satisfaction</i>				
<b>Usefulness</b>				
Apakah bagi anda sistem ini berguna dalam membantu menyelesaikan tugas pendataan <i>spare part</i> bengkel?	v			
Apakah bagi anda sistem ini berguna dalam membantu menyelesaikan tugas pendataan <i>spare part</i> gudang?		v		
Apakah bagi anda sistem ini berguna dalam membantu menyelesaikan tugas mengontrol <i>spare part</i> ?	v	v		
Apakah bagi anda sistem ini berguna dalam membantu menyelesaikan tugas transaksi jasa bengkel?	v			
Apakah bagi anda sistem ini berguna dalam membantu menyelesaikan tugas transaksi penjualan <i>spare part</i> ?		v	v	v
Apakah bagi anda sistem ini berguna dalam membantu menyelesaikan tugas membuat tagihan dan mengontrol piutang ?		v	v	v
Apakah bagi anda sistem ini berguna dalam membantu menyelesaikan tugas membuat laporan ?	v	v	v	v
<b>Trust</b>				
Apakah anda percaya terhadap <i>output</i> informasi yang dikeluarkan sistem?	v	v	v	v
<b>Pleasure</b>				
Apakah anda senang dengan kinerja sistem untuk membantu menyelesaikan tugas ?	v	v	v	v
<b>Comfort</b>				
Seberapa nyaman desain tata letak halaman <i>GUI software</i> menurut anda dalam menggunakan layanan <i>software</i> ?	v	v	v	v

Seberapa nyaman desain warna dan <i>font</i> pada <i>GUI software</i> menurut anda dalam menggunakan layanan <i>software</i> ?	v	v	v	v
--	---	---	---	---

Sumber : Data olahan penulis (2023)

**Tabel 11. Pertanyaan wawancara dimensi *freedom from risk*.**

Pertanyaan	Subjek Wawancara			
	Pemilik 1 / Admin Bengkel	Pemilik 2 / Admin Gudang	Sales 1	Sales 2
<b><i>Freedom From Risk</i></b>				
<b><i>Economic risk mitigation</i></b>				
Apakah penggunaan sistem memiliki resiko pada keuangan perusahaan?	v			
<b><i>Health and safety risk mitigation</i></b>				
Apakah menggunakan sistem memiliki resiko dapat memperburuk kesehatan dan keamanan karyawan pada perusahaan?	v			
<b><i>Environmental risk mitigation</i></b>				
Apakah menggunakan sistem memiliki resiko dapat memperburuk kondisi lingkungan pada perusahaan?	v			

Sumber : Data olahan penulis (2023)

**Tabel 12. Pertanyaan wawancara dimensi *context coverage*.**

Pertanyaan	Subjek Wawancara			
	Pemilik 1 / Admin Bengkel	Pemilik 2 / Admin Gudang	Sales 1	Sales 2
<b><i>Context Coverage</i></b>				
<b><i>Context completeness</i></b>				
Apakah perusahaan tetap terhindar dari resiko apabila sistem mengalami kerusakan ?	v			

Apakah anda tetap merasa puas apabila sistem mengalami kegagalan dan mengganggu pekerjaan anda?	v	v	v	v
Apakah Sebelum di <i>training</i> anda dapat mengoperasikan sistem ?	v	v	v	v

Sumber : Data olahan penulis (2023)

### B. FGD (*Focus group discussion*)

*Focus group discussion* (FGD) menurut Flick (2018) FGD sangat baik apabila digunakan untuk menyelidiki seberapa jauh konsensus serta keragaman sudut pandang peserta pada saat saling terlibat dan membandingkan perspektif subjek penelitian dengan moderator. Penerapan FGD sebagai instrumen sangat tepat karena ingin mengetahui proses bisnis existing dan membuat proses bisnis baru, menyusun *strategic management* dan penentuan teknologi yang akan digunakan pada UMKM Bengkel XYZ Yogyakarta. Hal tersebut tidak dapat dilakukan tanpa bantuan pemilik dan karyawan karena tidak diketahui detail dan pengalaman baik atau buruk sebuah aktivitas pada proses bisnis tersebut. Pemilik juga tidak dapat mengembangkan proses bisnis secara sepihak karena proses bisnis baru terlibat dengan sistem informasi manajemen bengkel sehingga mungkin proses bisnis tidak dapat diterapkan dalam sebuah sistem.

### C. Observasi

Observasi menurut Flick (2018) digunakan karena ingin mengumpulkan data mengenai interaksi yang sedang berlangsung dalam kehidupan sehari-hari. Jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini merupakan observasi partisipatif. Observasi partisipatif digunakan untuk memperoleh data yang tidak mungkin diperoleh dari wawancara atau FGD sehingga membutuhkan pengamatan langsung baik sebagai instrumen utama atau instrumen pendukung yang berfungsi memperkuat atau membantah hasil wawancara. Sebagai contoh yaitu pengukuran fleksibilitas sistem pada ISO 25010 di mana harus melakukan observasi mengenai hubungan sistem dengan kemampuan untuk dapat menyesuaikan dengan keadaan proses bisnis perusahaan. Selain itu, dalam

penelitian ini akan menggunakan observasi eksperimental karena harus mengembangkan sistem informasi manajemen bengkel yang membutuhkan keterlibatan langsung dalam pengembangan. Tabel 13 merupakan objek observasi.

**Tabel 13. Pengamanfaatan observasi pada pengujian *quality in use***

Pertanyaan Pengujian <i>Quality In Use</i> ISO 25010	Wawancara	Observasi	Status Observasi
<b><i>Freedom From Risk</i></b>			
<b><i>Economic risk mitigation</i></b>			
Apakah penggunaan sistem memiliki resiko pada keuangan perusahaan?	v	v	Penguat Wawancara
<b><i>Health and safety risk mitigation</i></b>			
Apakah menggunakan sistem memiliki resiko dapat memperburuk kesehatan dan keamanan perusahaan?	v	v	Penguat Wawancara
<b><i>Environmental risk mitigation</i></b>			
Apakah menggunakan sistem memiliki resiko dapat memperburuk kondisi lingkungan perusahaan?	v	v	Penguat Wawancara
<b><i>Context Coverage</i></b>			
<b><i>Context completeness</i></b>			
Apakah sistem sering mengalami <i>error</i> / gangguan sehingga pekerjaan anda menjadi tidak efektif, tidak efisien, meningkatkan resiko dan mengganggu kepuasan anda?	v	v	Instrumen Utama
Apakah perangkat lunak dapat digunakan menggunakan layar yang kecil ?		v	Instrumen Utama
Apakah sistem dapat dioperasikan dengan kualitas jaringan internet buruk ?		v	Instrumen Utama
Apakah Sebelum di <i>training</i> anda dapat mengoperasikan sistem ?	v	v	Penguat Wawancara
<b><i>Flexibility</i></b>			
<b><i>Flexibility</i></b>			

Apakah sistem dapat ditambahkan pengguna baru dengan tetap menjaga kepuasan pengguna, resiko, efisiensi dan efektivitas?		v	Instrumen Utama
Apakah sistem dapat ditambahkan fungsi baru untuk mengakomodir tugas dengan tetap menjaga kepuasan pengguna, resiko, efisiensi dan efektivitas?		v	Instrumen Utama

Sumber : Data olahan penulis (2023)

Lebih lanjut dalam penelitian ini akan menggunakan observasi sistematis untuk mengamati hubungan antara *Business process reengineering*, *strategic management*, *digital strategy*, *digital maturity* dan teknologi digital. Akan dilakukan pengamatan pada setiap tahap (tabel 14) mengenai kesesuaian penerapan dan hasil yang diperoleh untuk kemudian di analisis.

**Tabel 14. Tahapan observasi sistematis untuk mengetahui hubungan *Business process reengineering*, *strategic management*, *digital strategy*, *digital maturity* dan teknologi digital.**

Tahap Penelitian	Objek Observasi	Harapan Hasil Observasi
Tahap 1	Kesesuaian values dan value perusahaan	Sesuai
Tahap 2	Kondisi <i>digital readiness</i> perusahaan	Sesuai
Tahap 3	Kesesuaian <i>strategic plan</i> dalam <i>strategic management</i> terhadap <i>value</i>	Sesuai
Tahap 4	Kesesuaian teknologi digital terhadap Kondisi <i>digital readiness</i> perusahaan dan <i>strategic plan</i>	Sesuai
Tahap 5	Kesesuaian kualitas kegunaan teknologi digital	Sesuai
Tahap 6	Hasil perbandingan proses bisnis lama dan baru dan hasil prediksi kenaikan level <i>digital maturity</i>	Lebih baik / Meningkatkan

Sumber : Data olahan penulis (2023)

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

#### D. Studi Literatur

Instrumen penelitian lain yang akan digunakan yaitu studi literatur. Menurut Flick (2018) dapat berupa dokumen, gambar / foto, media data / video dan suara. Literatur yang dipilih untuk mendukung penelitian harus memiliki kualitas yang baik. Menurut Wood (2006) dalam Flick (2018) menyebutkan bahwa literatur yang digunakan harus memiliki maksud & tujuan penelitian jelas, desain jelas sesuai dengan tujuan, penjelasan proses penemuan yang jelas dan ketepatan penggunaan metode analisis. Dalam penelitian ini literatur digunakan sebagai informasi untuk memperkuat hasil dari pengukuran dan untuk menyusun kerangka teori analisis sehingga tidak harus melakukan penelitian ulang terhadap informasi tertentu yang dibutuhkan. Sebagai contoh yaitu landasan dalam menentukan *framework* dan *programming language* pada sistem informasi manajemen bekal, maka tidak perlu meneliti kualitas *framework & programming language* terlebih dahulu melainkan dengan mencari, membandingkan dan mengutip penelitian yang telah dilakukan mengenai pengujian kualitas *framework & programming language*.

### 3.5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data kualitatif yang akan menggunakan metode Miles dan Huberman (2014) di mana terdapat 3 tahap dalam teknik analisis data kualitatif yaitu : *data condensation*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

#### 3.5.1. Data Condensation

Tahap *Data Condensation* menurut Miles dan Huberman (2014) adalah proses menyederhanakan, memilih, mengabstraksi, memfokuskan serta mengubah data pada catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen, dan bahan lain sehingga menjadi lebih kuat. Data yang didapatkan dari hasil wawancara dengan pemilik, pegawai dan data observasi memiliki bentuk yang kompleks dan tidak bermakna seluruhnya. Data dapat dikelompokkan menjadi data yang sangat penting atau sangat berguna, kurang penting atau kurang berguna, dan tidak penting atau tidak berguna. Data yang tidak berguna akan dibuang sedangkan data yang kurang

berguna akan dipertimbangkan kembali untuk digunakan untuk mendukung penelitian. Data utama yang akan digunakan merupakan data yang sangat berguna yaitu data yang menyangkut pengukuran indikator dan faktor pada penelitian.

### **3.5.2 Data Display**

*Data display* menurut Miles dan Huberman (2014) adalah tampilan terorganisir dari kumpulan informasi terkompresi yang dapat digunakan sebagai bahan penarikan kesimpulan dan tindakan sebagai alat bantu untuk memahami apa yang terjadi dan menganalisis lebih lanjut atau mengambil tindakan berdasarkan pemahaman. Data yang telah berhasil direduksi kemudian dilakukan pengolahan agar data lebih mudah dipahami oleh pembaca yang lain. Miles dan Huberman (2014) menjelaskan lebih lanjut bahwa bentuk tampilan untuk data kualitatif di masa lalu yang sering digunakan adalah teks yang diperluas seperti catatan lapangan di mana penggunaannya sangat rumit, tetapi pada zaman sekarang tampilan beraneka jenis seperti matriks, grafik, bagan, dan jaringan. Tujuannya menurut Miles dan Huberman (2014) untuk mengumpulkan informasi yang terorganisir agar dapat diakses dengan cepat dan dalam bentuk ringkas. Dalam penelitian ini akan digunakan jenis Data display sesuai yang diungkapkan Miles dan Huberman (2014). Tujuannya adalah untuk mempermudah pembaca dalam memahami penelitian secara cepat.

### **3.5.3 Conclusion Drawing/ Verification**

Tahap terakhir dari teknik analisis data kualitatif yaitu *conclusion drawing* atau penarikan kesimpulan. Data yang telah berhasil disajikan kemudian diolah dengan teknik pengelompokan tertentu agar dapat ditarik kesimpulan dari masing-masing kelompok data. Menurut Miles dan Huberman (2014) pencatatan pola, penjelasan penelitian, aliran penelitian, dan proposisi penelitian dari tahap proses penarikan data hingga membuat kesimpulan final mungkin tidak akan muncul apabila pengumpulan data belum selesai.

1). Level *Digital Maturity Assessment*

Tabel 15-20 menunjukkan level *digital maturity* yang akan digunakan dalam pengukuran level *digital maturity*.

**Tabel 15. Level pengukuran dimensi *strategy***

<i>Strategy</i>				
<i>Level 1 - Unaware</i>	<i>Level 2 - Conceptual</i>	<i>Level 3 - Defined</i>	<i>Level 4 - Integrated</i>	<i>Level 5 - Transformed</i>
<b>Penggunaan teknologi</b>				
Perusahaan tidak menggunakan teknologi digital.	Perusahaan berencana menggunakan teknologi digital.	Penerapan teknologi digital telah dilakukan pada sebagian proses bisnis tapi belum mampu menghasilkan pertambahan nilai.	Perusahaan telah mengintegrasikan teknologi digital pada proses bisnis tertentu untuk menambah nilai sehingga perusahaan memperoleh keunggulan kompetitif.	Perusahaan telah mampu mengubah bisnis dan mengubah model operasi berdasarkan integrasi antara berbagai teknologi digital pada seluruh proses bisnis perusahaan sehingga perusahaan dapat menciptakan nilai baru untuk memperoleh keunggulan kompetitif.
<b>Analisis teknologi baru</b>				
Perusahaan tidak melakukan analisis terhadap perencanaan penggunaan atau penerapan teknologi digital baru.	Perusahaan berencana melakukan analisis terhadap perencanaan penggunaan atau penerapan teknologi digital baru.	Perusahaan melakukan analisis terhadap perencanaan penggunaan atau penerapan teknologi digital baru secara tidak ter jadwal dan berkesinambungan.	Perusahaan melakukan analisis terhadap perencanaan penggunaan atau penerapan teknologi digital baru secara ter jadwal.	Perusahaan melakukan analisis terhadap perencanaan penggunaan atau penerapan teknologi digital baru secara ter jadwal dan berkelanjutan serta kegiatan analisis merupakan bagian dari strategi digital.
<b>Evaluasi dan adaptasi strategi digital</b>				
Perusahaan tidak melakukan evaluasi dan adaptasi terhadap penerapan teknologi digital baru (termasuk rencana penerapan).	Perusahaan berencana melakukan evaluasi dan adaptasi terhadap perencanaan penggunaan atau penerapan teknologi digital baru.	Perusahaan melakukan evaluasi terhadap perencanaan penggunaan atau penerapan teknologi digital baru secara tidak ter jadwal dan berkesinambungan.	Perusahaan melakukan evaluasi dan adaptasi terhadap perencanaan penggunaan atau penerapan teknologi digital baru secara ter jadwal.	Perusahaan melakukan evaluasi dan adaptasi terhadap perencanaan penggunaan atau penerapan teknologi digital baru secara ter jadwal dan berkelanjutan serta kegiatan evaluasi merupakan bagian dari strategi digital.
<b>Pengaruh Strategi digital terhadap model bisnis dan operasi yang ada</b>				

Tidak terdapat pengaruh terhadap model bisnis atau operasi perusahaan.	Tidak terlalu berpengaruh terhadap model bisnis atau operasi perusahaan.	Berpengaruh terhadap model bisnis atau operasi perusahaan pada proses bisnis tertentu.	Berpengaruh terhadap model bisnis atau operasi perusahaan tetapi hanya pada proses bisnis tertentu untuk menambah nilai sehingga perusahaan mendapatkan keunggulan kompetitif.	Berpengaruh terhadap model bisnis atau operasi perusahaan pada seluruh proses bisnis perusahaan sehingga perusahaan dapat menciptakan nilai baru untuk memperoleh keunggulan kompetitif.
<b>Dokumentasi dan komunikasi strategi digital</b>				
Strategi digital tidak didokumentasikan dan dikomunikasikan.	Perusahaan berencana mendokumentasikan dan mengkomunikasikan strategi digital.	Proses dokumentasi dan komunikasi telah dialihkan dari konvensional ke digital.	Proses dokumentasi dan komunikasi telah diintegrasikan dengan proses bisnis tertentu untuk menambah nilai sehingga perusahaan mendapatkan keunggulan kompetitif.	Proses dokumentasi dan komunikasi telah diintegrasikan dengan seluruh proses bisnis perusahaan sehingga perusahaan dapat menciptakan nilai baru untuk memperoleh keunggulan kompetitif.
<b>Komunikasi dan penggunaan pedoman teknologi digital</b>				
Tidak terdapat pedoman / petunjuk penggunaan teknologi digital yang telah atau akan digunakan.	Perusahaan berencana membuat pedoman / petunjuk penggunaan teknologi digital yang telah atau akan digunakan.	Terdapat pedoman / petunjuk penggunaan teknologi digital yang telah atau akan digunakan telah didokumentasikan dan dikomunikasikan kepada lini perusahaan tertentu tetapi belum mampu menambah nilai.	Terdapat pedoman / petunjuk penggunaan teknologi digital yang telah atau akan digunakan telah didokumentasikan dan dikomunikasikan kepada lini perusahaan tertentu sehingga perusahaan dapat menambah nilai untuk memperoleh keunggulan kompetitif.	Terdapat pedoman / petunjuk penggunaan teknologi digital yang telah atau akan digunakan telah didokumentasikan dan dikomunikasikan seluruh lini perusahaan sehingga perusahaan dapat menciptakan nilai baru untuk memperoleh keunggulan kompetitif.
<b>Ketersediaan ahli</b>				
Tidak terdapat karyawan yang dapat menggunakan teknologi digital yang akan atau telah diterapkan.	Berencana melakukan perekrutan karyawan yang dapat menggunakan teknologi digital yang akan atau telah diterapkan.	Terdapat karyawan yang dapat menggunakan teknologi digital yang akan atau telah diterapkan pada beberapa unit perusahaan pengguna teknologi digital tetapi tidak dapat memenuhi kebutuhan perusahaan (dari segi kuantitas dan	Terdapat karyawan yang dapat menggunakan teknologi digital yang akan atau telah diterapkan pada beberapa unit perusahaan pengguna teknologi digital tersebut dan dapat memenuhi kebutuhan perusahaan (dari segi kuantitas dan kualitas) sehingga dapat menambah nilai.	Terdapat karyawan yang dapat menggunakan teknologi digital yang akan atau telah diterapkan pada beberapa unit perusahaan pengguna teknologi digital tersebut dan dapat memenuhi kebutuhan perusahaan (dari segi kuantitas dan kualitas) sehingga dapat menciptakan nilai baru.

		kualitas) sehingga tidak dapat menambah nilai.	
--	--	--	--

Sumber : Data olahan penulis (2023)

**Tabel 16. Level pengukuran dimensi *organisation***

<i>Organisation</i>				
<i>Unaware</i>	<i>Conceptual</i>	<i>Defined</i>	<i>Integrated</i>	<i>Transformed</i>
<b>Kombinasi secara intensif (berjejaring dan saling melengkapi ) antara strategi korporat dan strategi digital.</b>				
Tidak terdapat sinkronisasi antara strategi digital dengan strategi bisnis.	Berencana melakukan sinkronisasi antara strategi digital dengan strategi bisnis.	Sinkronisasi antara strategi digital dengan strategi bisnis telah dilakukan pada proses bisnis tertentu di perusahaan tetapi belum bisa memberikan nilai tambah.	Sinkronisasi antara strategi digital dengan strategi bisnis telah dilakukan pada proses bisnis tertentu di perusahaan sehingga perusahaan dapat menambah nilai baru untuk memperoleh keunggulan kompetitif.	Sinkronisasi antara strategi digital dengan strategi bisnis telah dilakukan pada seluruh proses bisnis perusahaan sehingga perusahaan dapat menciptakan nilai baru untuk memperoleh keunggulan kompetitif.
<b><i>Brainstorming</i> karyawan atau pemilik dengan pihak eksternal (<i>customer</i> dan <i>supplier</i>)</b>				
Tidak terdapat <i>brainstorming</i> terkait penerapan transformasi digital.	Perusahaan berencana menerapkan <i>brainstorming</i> terkait transformasi digital.	Perusahaan menerapkan <i>brainstorming</i> terkait transformasi digital pada unit dan lini tertentu di perusahaan tetapi belum bisa memberikan nilai tambah.	Perusahaan menerapkan <i>brainstorming</i> terkait transformasi digital pada unit dan lini tertentu di perusahaan sehingga perusahaan dapat memberikan nilai tambah untuk memperoleh keunggulan kompetitif.	Perusahaan menerapkan <i>brainstorming</i> terkait transformasi digital pada seluruh unit dan lini di perusahaan sehingga perusahaan dapat menciptakan nilai baru untuk memperoleh keunggulan kompetitif.
<b>Diskusi pemilik dan karyawan terkait penerapan transformasi digital</b>				
Tidak terdapat <i>brainstorming</i> terkait penerapan transformasi digital.	Perusahaan berencana menerapkan <i>brainstorming</i> terkait transformasi digital.	Perusahaan menerapkan <i>brainstorming</i> terkait transformasi digital pada unit dan lini tertentu di perusahaan tetapi belum bisa memberikan nilai tambah.	Perusahaan menerapkan <i>brainstorming</i> terkait transformasi digital pada unit dan lini tertentu di perusahaan sehingga perusahaan dapat memberikan nilai tambah untuk memperoleh keunggulan kompetitif.	Perusahaan menerapkan <i>brainstorming</i> terkait transformasi digital pada seluruh unit dan lini di perusahaan sehingga perusahaan dapat menciptakan nilai baru untuk memperoleh keunggulan kompetitif.
<b>Transparansi dalam pengambilan keputusan</b>				

Keputusan dalam bisnis (bersifat tidak rahasia) tidak pernah dikomunikasikan.	Perusahaan berencana untuk mengkomunikasikan keputusan dalam bisnis yang bersifat tidak rahasia).	Perusahaan mengkomunikasikan keputusan dalam bisnis yang bersifat tidak rahasia pada unit tertentu tetapi belum bisa memberikan nilai tambah.	Perusahaan mengkomunikasikan keputusan dalam bisnis yang bersifat tidak rahasia pada unit tertentu untuk menambah nilai sehingga perusahaan mendapatkan keunggulan kompetitif.	Perusahaan mengkomunikasikan keputusan dalam bisnis yang bersifat tidak rahasia pada seluruh unit di perusahaan sehingga perusahaan dapat menciptakan nilai baru untuk memperoleh keunggulan kompetitif.
<b>Dampak digitalisasi pada kelincuhan pengambilan keputusan perusahaan</b>				
Teknologi digital tidak dapat memperlincih (benar, cepat & tepat) dalam mengambil keputusan bisnis.	Teknologi digital dapat memperlincih (benar, cepat & tepat) dalam mengambil keputusan bisnis.	Teknologi digital dapat memperlincih (benar, cepat & tepat) dalam mengambil keputusan bisnis pada proses bisnis tertentu tetapi belum bisa memberikan nilai tambah.	Teknologi digital dapat memperlincih (benar, cepat & tepat) dalam mengambil keputusan bisnis pada proses bisnis tertentu untuk menambah nilai sehingga perusahaan mendapatkan keunggulan kompetitif.	Teknologi digital dapat memperlincih (benar, cepat & tepat) dalam mengambil keputusan bisnis pada seluruh proses bisnis perusahaan sehingga perusahaan dapat menciptakan nilai baru untuk memperoleh keunggulan kompetitif.
<b>Budaya melakukan perubahan berkelanjutan</b>				
Tidak melakukan <i>continuous improvement</i> .	Perusahaan berencana melakukan <i>continuous improvement</i> .	Telah menerapkan <i>continuous improvement</i> pada proses bisnis tertentu tetapi belum mampu menambah nilai.	Telah menerapkan <i>continuous improvement</i> pada proses bisnis tertentu untuk menambah nilai sehingga perusahaan mendapatkan keunggulan kompetitif.	Telah menerapkan <i>continuous improvement</i> pada seluruh proses bisnis perusahaan sehingga perusahaan dapat menciptakan nilai baru untuk memperoleh keunggulan kompetitif.
<b>Pengaruh strategi digital pada tugas dan peran eksekutif</b>				
Tidak memiliki pengaruh terhadap keberhasilan tugas mengelola perusahaan.	Penerapan strategi digital memungkinkan memiliki pengaruh terhadap keberhasilan tugas mengelola perusahaan.	Penerapan strategi digital memiliki pengaruh terhadap keberhasilan tugas mengelola perusahaan pada proses bisnis tertentu tetapi belum mampu menambah nilai.	Penerapan strategi digital memiliki pengaruh terhadap keberhasilan tugas mengelola perusahaan pada proses bisnis tertentu untuk menambah nilai sehingga perusahaan mendapatkan keunggulan kompetitif.	Penerapan strategi digital memiliki pengaruh terhadap keberhasilan tugas mengelola perusahaan pada seluruh proses bisnis perusahaan sehingga perusahaan dapat menciptakan nilai baru untuk memperoleh keunggulan kompetitif.
<b>Dampak produk dan layanan digital pada kinerja keseluruhan perusahaan</b>				
Penerapan teknologi digital untuk mendukung produk dan layanan tidak dapat meningkatkan kinerja	Penerapan teknologi digital untuk mendukung produk dan layanan mungkin dapat meningkatkan kinerja	Penerapan teknologi digital meningkatkan kinerja perusahaan (hanya pada unit tertentu) tetapi belum dapat menambah nilai.	Penerapan teknologi digital meningkatkan kinerja perusahaan (hanya pada unit tertentu) sehingga perusahaan dapat menambah nilai untuk memperoleh keunggulan kompetitif.	Penerapan teknologi digital meningkatkan kinerja perusahaan (untuk seluruh unit) sehingga perusahaan dapat menciptakan nilai baru untuk memperoleh keunggulan kompetitif dan mampu mengubah

perusahaan.	perusahaan.			bisnis serta mengubah model operasi
<b>Kolaborasi lintas fungsi pada perusahaan</b>				
Tidak melakukan penerapan kolaborasi lintas fungsi bisnis.	Berencana melakukan penerapan kolaborasi lintas fungsi bisnis.	Telah melakukan penerapan kolaborasi lintas fungsi bisnis pada beberapa lini perusahaan tetapi belum mampu menambah nilai.	Telah melakukan penerapan kolaborasi lintas fungsi bisnis pada beberapa lini perusahaan sehingga perusahaan dapat menambah nilai untuk memperoleh keunggulan kompetitif.	Telah melakukan penerapan kolaborasi lintas fungsi bisnis pada seluruh lini perusahaan sehingga perusahaan dapat menciptakan nilai baru untuk memperoleh keunggulan kompetitif.
<b>Kemampuan perusahaan untuk mendiversifikasi usaha baik secara internal (pendanaan sendiri) atau dengan kerjasama (pendanaan bersama rekanan)</b>				
Tidak memiliki unit usaha lain untuk menambah nilai bisnis utama.	Berencana memiliki unit usaha lain untuk menambah nilai bisnis utama.	Dalam proses atau telah memiliki unit usaha lain untuk menambah nilai bisnis utama dan belum mampu menambah nilai.	Telah memiliki unit usaha lain untuk menambah nilai bisnis utama dan perusahaan telah mampu menambah nilai sehingga perusahaan mendapatkan keunggulan kompetitif.	Telah memiliki unit usaha lain untuk menambah nilai bisnis utama dan perusahaan telah mampu membuat nilai baru sehingga perusahaan mendapatkan keunggulan kompetitif.

Sumber : Data olahan penulis (2023)

**Tabel 17. Level pengukuran dimensi *culture***

<i>Culture</i>				
<i>Level 1 - Unaware</i>	<i>Level 2 - Conceptual</i>	<i>Level 3 - Defined</i>	<i>Level 4 - Integrated</i>	<i>Level 5 - Transformed</i>
<b>Keterbukaan terhadap teknologi baru</b>				
Tidak terbuka terhadap teknologi digital baru.	Berencana untuk terbuka terhadap teknologi digital baru.	Terbuka terhadap teknologi digital baru tertentu tetapi tidak ingin menerapkan.	Terbuka terhadap teknologi digital baru tertentu dan mencoba menerapkan sehingga perusahaan dapat menambah nilai untuk memperoleh keunggulan kompetitif.	Terbuka terhadap seluruh teknologi digital baru dan telah menerapkan sehingga perusahaan dapat menciptakan nilai baru untuk memperoleh keunggulan kompetitif.
<b>Keterbukaan terhadap perubahan</b>				
Tidak terbuka terhadap perubahan pada proses bisnis	Berencana terbuka terhadap perubahan pada proses bisnis internal atau	Terbuka terhadap perubahan pada proses bisnis internal atau eksternal	Terbuka terhadap perubahan pada proses bisnis internal atau eksternal (hubungan <i>stakeholder</i> ) sehingga mampu menambah	Terbuka terhadap perubahan pada proses bisnis internal atau eksternal (hubungan <i>stakeholder</i> ) sehingga mampu membuat nilai

internal atau eksternal (hubungan stakeholder).	eksternal (hubungan stakeholder).	(hubungan stakeholder) tetapi belum mampu menambah nilai.	nilai dan perusahaan mendapatkan keunggulan kompetitif.	baru dan perusahaan mendapatkan keunggulan kompetitif.
<b>Open communication &amp; mutual support</b>				
Tidak terdapat kebebasan dalam open communication & mutual support.	Berencana memberikan kebebasan dalam open communication & mutual support.	Terdapat kebebasan dalam open communication & mutual support pada sebagian tingkatan perusahaan sehingga perusahaan tetapi belum dapat menambah nilai.	Terdapat kebebasan dalam open communication & mutual support pada sebagian tingkatan perusahaan sehingga perusahaan dapat menambah nilai untuk memperoleh keunggulan kompetitif.	Terdapat kebebasan dalam open communication & mutual support pada seluruh tingkatan perusahaan sehingga perusahaan dapat menciptakan nilai baru untuk memperoleh keunggulan kompetitif.
<b>Strategi digital hanya diterapkan di area fungsional individu / Penerapan pada tingkat perusahaan sebagai aksi dari strategic management</b>				
Tidak dilakukan pada tingkat perusahaan (keseluruhan).	Berencana melakukan pada tingkat perusahaan (keseluruhan).	Melakukan pada tingkat perusahaan (keseluruhan) tetapi belum mampu menambah nilai.	Melakukan pada tingkat perusahaan (keseluruhan) sehingga perusahaan dapat menambah nilai untuk memperoleh keunggulan kompetitif.	Melakukan pada tingkat perusahaan (keseluruhan) sehingga perusahaan dapat menciptakan nilai baru untuk memperoleh keunggulan kompetitif.
<b>Metrik utama untuk strategi digital sepenuhnya terintegrasi ke dalam pengendalian</b>				
Tidak akan dilakukan pengendalian dan pengawasan terhadap strategi digital.	Berencana melakukan pengendalian dan pengawasan terhadap strategi digital.	Melakukan pengendalian dan pengawasan terhadap strategi digital tetapi tidak terjadwal dan belum mampu menambah nilai.	Melakukan pengendalian dan pengawasan terhadap strategi digital secara terjadwal sehingga perusahaan dapat menambah nilai untuk memperoleh keunggulan kompetitif.	Melakukan pengendalian dan pengawasan terhadap strategi digital secara terjadwal dan berkelanjutan sehingga perusahaan dapat menciptakan nilai baru untuk memperoleh keunggulan kompetitif.
<b>Dukungan eksekutif terhadap strategi digital</b>				
Tidak mendukung penerapan strategi digital.	Merencanakan untuk mendukung penerapan strategi digital.	Mendukung penerapan strategi digital tanpa bermaksud membuat penambahan nilai.	Mendukung penerapan strategi digital sehingga perusahaan dapat menambah nilai baru untuk memperoleh keunggulan kompetitif.	Mendukung penerapan strategi digital sehingga perusahaan dapat menciptakan nilai baru untuk memperoleh keunggulan kompetitif.

<b>Budaya kepemimpinan berdasarkan pada transparansi, kerja sama dan desentralisasi proses pengambilan keputusan</b>				
Tidak mengutamakan transparansi keputusan, kerja sama dan desentralisasi keputusan.	Berencana untuk mengutamakan transparansi keputusan, kerja sama dan desentralisasi keputusan.	Mengutamakan transparansi keputusan, kerja sama dan desentralisasi keputusan pada sebagian proses bisnis perusahaan sehingga perusahaan tetapi belum dapat menambah nilai.	Mengutamakan transparansi keputusan, kerja sama dan desentralisasi keputusan pada sebagian proses bisnis perusahaan sehingga perusahaan dapat menambahkan nilai baru untuk memperoleh keunggulan kompetitif.	Mengutamakan transparansi keputusan, kerja sama dan desentralisasi keputusan pada seluruh proses bisnis perusahaan sehingga perusahaan dapat menciptakan nilai baru untuk memperoleh keunggulan kompetitif.

Sumber : Data olahan penulis (2023)

**Tabel 18. Level pengukuran dimensi *technology***

<i>Technology</i>				
<i>Level 1 - Unaware</i>	<i>Level 2 - Conceptual</i>	<i>Level 3 - Defined</i>	<i>Level 4 - Integrated</i>	<i>Level 5 - Transformed</i>
<b>enerapan tempat kerja berbasis digital di seluruh perusahaan</b>				
Perusahaan tidak menggunakan tempat kerja berbasis digital / penggunaan teknologi informasi untuk menyelesaikan pekerjaan dan berkolaborasi secara digital.	Perusahaan telah merencanakan untuk menggunakan tempat kerja berbasis digital / penggunaan teknologi informasi untuk menyelesaikan pekerjaan dan berkolaborasi secara digital.	Perusahaan telah menggunakan tempat kerja berbasis digital / penggunaan teknologi informasi untuk menyelesaikan pekerjaan dan berkolaborasi secara digital pada sebagian proses bisnis perusahaan tetapi belum mampu menambah nilai.	Perusahaan telah menggunakan tempat kerja berbasis digital / penggunaan teknologi informasi untuk menyelesaikan pekerjaan dan berkolaborasi secara digital pada sebagian proses bisnis perusahaan sehingga perusahaan dapat menambahkan nilai untuk memperoleh keunggulan kompetitif.	Perusahaan telah menggunakan tempat kerja berbasis digital / penggunaan teknologi informasi untuk menyelesaikan pekerjaan dan berkolaborasi secara digital pada seluruh proses bisnis perusahaan sehingga perusahaan dapat menciptakan nilai baru untuk memperoleh keunggulan kompetitif.
<b>Penggunaan <i>tools</i> untuk pemodelan digital, otomatisasi dan pengendalian proses bisnis</b>				
Perusahaan tidak / belum menggunakan	Perusahaan berencana menggunakan	Perusahaan telah menggunakan teknologi digital	Perusahaan telah menggunakan teknologi digital	Perusahaan telah menggunakan teknologi digital yang terintegrasi

n teknologi digital untuk menyelesaikan pekerjaan pada jasa perbaikan sepeda motor & penjualan <i>spare part</i> .	teknologi digital untuk menyelesaikan pekerjaan pada jasa perbaikan sepeda motor & penjualan <i>spare part</i> .	pada sebagian proses bisnis perusahaan untuk menyelesaikan pekerjaan pada jasa perbaikan sepeda motor & penjualan <i>spare part</i> tetapi belum dapat menambah nilai.	pada proses bisnis tertentu di perusahaan untuk menyelesaikan pekerjaan pada jasa perbaikan sepeda motor & penjualan <i>spare part</i> sehingga dapat menambah nilai baru untuk memperoleh keunggulan kompetitif.	pada seluruh proses bisnis perusahaan untuk menyelesaikan pekerjaan pada jasa perbaikan sepeda motor & penjualan <i>spare part</i> sehingga mengubah model operasi dan perusahaan dapat menciptakan nilai baru untuk memperoleh keunggulan kompetitif.
<b>Penggunaan data untuk mengoptimalkan strategi, proses dan produk</b>				
Perusahaan tidak menggunakan data dalam mengoptimalkan strategi, proses dan pengembangan produk.	Perusahaan berencana menggunakan data dalam mengoptimalkan strategi, proses dan pengembangan produk.	Perusahaan telah menggunakan data dalam mengoptimalkan strategi, proses dan pengembangan produk pada sebagian proses bisnis tetapi belum mampu menambah nilai.	Perusahaan telah menggunakan data dalam mengoptimalkan strategi, proses dan pengembangan produk pada sebagian proses bisnis untuk menambah nilai sehingga perusahaan mendapatkan keunggulan kompetitif.	Perusahaan telah menggunakan data dalam mengoptimalkan strategi, proses dan pengembangan produk pada seluruh proses bisnis perusahaan sehingga perusahaan dapat menciptakan nilai baru untuk memperoleh keunggulan kompetitif.
<b>Penggunaan <i>platform</i> digital untuk kolaborasi sehari-hari</b>				
Perusahaan tidak menggunakan bantuan <i>platform</i> digital dalam menyelesaikan tugas sehari-hari.	Perusahaan berencana menggunakan bantuan <i>platform</i> dalam menyelesaikan tugas sehari-hari.	Perusahaan telah menggunakan bantuan <i>platform</i> dalam menyelesaikan tugas sehari-hari pada sebagian proses bisnis tetapi belum mampu menambah nilai.	Perusahaan telah menggunakan bantuan <i>platform</i> dalam menyelesaikan tugas sehari-hari pada sebagian proses bisnis untuk menambah nilai sehingga perusahaan mendapatkan keunggulan kompetitif.	Perusahaan telah menggunakan bantuan <i>platform</i> dalam menyelesaikan tugas sehari-hari pada seluruh proses bisnis perusahaan sehingga perusahaan dapat menciptakan nilai baru untuk memperoleh keunggulan kompetitif.
<b>Penggunaan <i>cloud</i> dalam perusahaan</b>				
Perusahaan tidak menggunakan bantuan <i>cloud</i> digital dalam menyelesaikan tugas sehari-hari	Perusahaan berencana menggunakan bantuan <i>cloud</i> dalam menyelesaikan tugas sehari-hari.	Perusahaan telah menggunakan bantuan <i>cloud</i> dalam menyelesaikan tugas sehari-hari pada sebagian proses bisnis tetapi belum mampu	Perusahaan telah menggunakan bantuan <i>cloud</i> dalam menyelesaikan tugas sehari-hari pada sebagian proses bisnis untuk menambah nilai	Perusahaan telah menggunakan bantuan <i>cloud</i> dalam menyelesaikan tugas sehari-hari pada seluruh proses bisnis perusahaan sehingga perusahaan dapat menciptakan nilai baru untuk memperoleh

		menambah nilai.	sehingga perusahaan mendapatkan keunggulan kompetitif.	keunggulan kompetitif.
<b>Penggunaan atau penerapan API (Application program interface)</b>				
Perusahaan tidak menggunakan 2 atau lebih <i>platform</i> yang saling terhubung satu dengan yang lain .	Perusahaan berencana menggunakan 2 atau lebih <i>platform</i> yang saling terhubung satu dengan yang lain .	Perusahaan dalam proses penerapan atau telah menggunakan 2 atau lebih <i>platform</i> yang saling terhubung tetapi tidak dapat menambah nilai.	Perusahaan telah menggunakan 2 atau lebih <i>platform</i> yang saling terhubung untuk menambah nilai sehingga perusahaan mendapatkan keunggulan kompetitif.	Perusahaan telah menggunakan 2 atau lebih <i>platform</i> yang saling terhubung dan merupakan bagian dari strategi digital perusahaan sehingga perusahaan dapat menciptakan nilai baru untuk memperoleh keunggulan kompetitif.
<b>Penggunaan teknologi digital sebagai sumber utama untuk pengembangan produk dan layanan lebih lanjut</b>				
Perusahaan tidak mengembangkan layanan digital dan produk digital.	Perusahaan berencana mengembangkan layanan digital dan produk digital.	Kegiatan pengembangan layanan digital dan produk digital telah dilakukan tetapi belum diterbitkan.	Layanan dan produk digital telah diterbitkan serta mampu menambah nilai sehingga mendapatkan keunggulan kompetitif.	Layanan dan produk digital telah diterbitkan serta mampu menciptakan nilai baru sehingga mendapatkan keunggulan kompetitif.
<b>Ketersediaan standar keamanan teknologi digital</b>				
Tidak terdapat standar keamanan teknologi digital yang terdokumentasi.	Berencana membuat standar keamanan teknologi digital yang terdokumentasi .	Telah terdapat standar keamanan teknologi digital untuk teknologi digital tertentu yang terdokumentasi untuk seluruh teknologi digital yang digunakan pada proses bisnis tertentu tetapi belum dapat menambah nilai.	Telah terdapat standar keamanan teknologi digital yang terdokumentasi untuk seluruh teknologi digital yang digunakan pada proses bisnis tertentu untuk menambah nilai sehingga perusahaan mendapatkan keunggulan kompetitif.	Telah terdapat standar keamanan teknologi digital yang terdokumentasi untuk seluruh teknologi digital yang digunakan sehingga perusahaan dapat menciptakan nilai baru untuk memperoleh keunggulan kompetitif.
<b>Penerapan standar teknologi digital</b>				
Standar keamanan teknologi digital tidak diterapkan.	Berencana menerapkan standar keamanan teknologi digital.	Telah menerapkan standar keamanan teknologi digital pada teknologi digital tertentu dalam proses bisnis tertentu	Telah menerapkan standar keamanan teknologi digital pada teknologi digital tertentu dalam proses bisnis tertentu untuk	Telah menerapkan standar keamanan teknologi digital pada seluruh teknologi digital yang digunakan dalam proses bisnis perusahaan sehingga perusahaan dapat

		tetapi tidak terdapat pertambahan nilai dan penciptaan nilai baru.	menambah nilai sehingga perusahaan mendapatkan keunggulan kompetitif.	menciptakan nilai baru untuk memperoleh keunggulan kompetitif.
--	--	--	---	--

Sumber : Data olahan penulis (2023)

**Tabel 19. Level pengukuran dimensi *customer***

<i>Customer</i>				
<i>Level 1 - Unaware</i>	<i>Level 2 - Conceptual</i>	<i>Level 3 - Defined</i>	<i>Level 4 - Integrated</i>	<i>Level 5 - Transformed</i>
<b>Ketersediaan antarmuka bisnis yang menampilkan produk dan layanan digital serta mampu menciptakan dampak nyata pada pengalaman pelanggan</b>				
Tidak memiliki atau <i>Platform</i> tidak menampilkan produk & jasa yang disediakan.	Telah merencanakan memiliki <i>platform</i> atau telah merencanakan menampilkan produk & jasa yang disediakan pada <i>platform</i> .	Telah memiliki <i>platform</i> atau telah menampilkan produk & jasa yang disediakan pada <i>platform</i> tetapi belum mampu menambah nilai.	Telah memiliki <i>platform</i> atau telah menampilkan produk & jasa yang disediakan pada <i>platform</i> sehingga dapat menambah nilai dan mendapatkan keunggulan kompetitif.	Telah memiliki <i>platform</i> atau telah menampilkan produk & jasa yang disediakan pada <i>platform</i> dan merupakan bagian dari strategi digital sehingga dapat menciptakan nilai baru dan mendapatkan keunggulan kompetitif.
<b>Pengembangan produk dan jasa berdasarkan <i>customer</i></b>				
Tidak menggunakan data dalam mengembangkan produk <i>spare part</i> dan jasa perbaikan sepeda motor.	Berencana menggunakan data dalam mengembangkan produk <i>spare part</i> dan jasa perbaikan sepeda motor.	Telah menggunakan data dalam mengembangkan produk <i>spare part</i> dan jasa perbaikan sepeda motor tetapi tidak menambah nilai.	Telah menggunakan data dalam mengembangkan produk <i>spare part</i> dan jasa perbaikan sepeda motor untuk menambah nilai sehingga mendapatkan keunggulan kompetitif.	Telah menggunakan dan sebuah kewajiban menggunakan data dalam mengembangkan produk <i>spare part</i> dan jasa perbaikan sepeda motor serta merupakan bagian dari strategi digital untuk menciptakan nilai baru sehingga mendapatkan keunggulan kompetitif.
<b>Perolehan nilai tambah dari digitalisasi progresif pada layanan perusahaan dan jasa bengkel</b>				
Tidak dapat memberikan nilai tambah pada jasa bengkel sepeda motor.	Berpeluang memberikan nilai tambah pada jasa bengkel sepeda motor.	Memberikan nilai tambah pada jasa bengkel sepeda motor tetapi belum mampu mendapatkan keunggulan kompetitif.	Memberikan nilai tambah pada jasa bengkel sepeda motor sehingga mampu mendapatkan keunggulan kompetitif.	Memberikan nilai tambah pada jasa bengkel sepeda motor sehingga mampu menciptakan nilai baru.

<b>Perolehan nilai tambah dari digitalisasi progresif pada layanan perusahaan dan produk <i>sparepart</i></b>				
Tidak dapat memberikan nilai tambah pada produk & jasa penjualan <i>spare part</i> .	Berpeluang memberikan nilai tambah pada jasa penjualan <i>spare part</i> .	Memberikan nilai tambah pada produk & jasa penjualan <i>spare part</i> tetapi belum mampu mendapatkan keunggulan kompetitif.	Memberikan nilai tambah pada produk & jasa penjualan <i>spare part</i> sehingga dapat menambah nilai untuk mendapatkan keunggulan kompetitif.	Memberikan nilai tambah pada produk & jasa penjualan <i>spare part</i> sehingga dapat menciptakan nilai baru untuk mendapatkan keunggulan kompetitif.
<b>Keterlibatan pelanggan terhadap pengembangan produk jasa bengkel</b>				
Tidak melibatkan pelanggan dalam pengembangan jasa perbaikan sepeda motor	Telah direncanakan melibatkan pelanggan dalam pengembangan jasa perbaikan sepeda motor	Keterlibatan pelanggan dalam pengembangan jasa penjualan telah dilakukan pada sebagian aktivitas jasa perbaikan sepeda motor	Keterlibatan pelanggan dalam pengembangan jasa penjualan telah dilakukan pada seluruh aktivitas jasa perbaikan sepeda motor sehingga dapat menambah nilai untuk mendapatkan keunggulan kompetitif.	Keterlibatan pelanggan dalam pengembangan telah dilakukan pada seluruh aktivitas jasa perbaikan sepeda motor dan merupakan strategi perusahaan sehingga dapat menciptakan nilai baru untuk mendapatkan keunggulan kompetitif.
<b>Keterlibatan pelanggan terhadap pengembangan produk <i>spare part</i></b>				
Tidak melibatkan pelanggan dalam pengembangan produk & jasa penjualan <i>spare part</i> .	Telah direncanakan melibatkan pelanggan dalam pengembangan produk & jasa penjualan <i>spare part</i> .	Keterlibatan pelanggan dalam pengembangan jasa penjualan telah dilakukan pada sebagian aktivitas jasa penjualan dan produk <i>spare part</i> .	Keterlibatan pelanggan dalam pengembangan jasa penjualan <i>spare part</i> telah dilakukan pada seluruh produk dan aktivitas jasa penjualan sehingga dapat menambah nilai untuk mendapatkan keunggulan kompetitif.	Keterlibatan pelanggan dalam pengembangan jasa penjualan <i>spare part</i> telah dilakukan pada seluruh produk serta aktivitas pada jasa penjualan dan merupakan strategi perusahaan sehingga dapat menciptakan nilai baru untuk mendapatkan keunggulan kompetitif.

Sumber : Data olahan penulis (2023)

**Tabel 20. Level pengukuran dimensi *people***

<b><i>People</i></b>				
<b><i>Level 1 - Unaware</i></b>	<b><i>Level 2 - Conceptual</i></b>	<b><i>Level 3 - Defined</i></b>	<b><i>Level 4 - Integrated</i></b>	<b><i>Level 5 - Transformed</i></b>
<b>Ketersediaan peluang pendidikan lebih lanjut untuk topik inti digital.</b>				
Tidak terdapat program pengembangan karyawan.	Telah direncanakan program pengembangan karyawan tetapi belum	Program pengembangan karyawan telah diterapkan tetapi hanya pada sebagian	Program pengembangan karyawan telah diterapkan pada seluruh lini perusahaan sehingga dapat	Program pengembangan karyawan merupakan agenda rutin pada seluruh lini perusahaan dan merupakan salah satu strategi digital untuk menciptakan nilai baru

	diterapkan.	lini perusahaan.	menambah nilai untuk mendapatkan keunggulan kompetitif.	untuk mendapatkan keunggulan kompetitif.
<b>Fleksibilitas proses kerja pada perusahaan.</b>				
Tidak fleksibel (kapanpun dan di manapun).	Telah direncanakan tetapi belum diterapkan.	Proses kerja (kegiatan administratif) dapat dilakukan fleksibel (di manapun dan kapanpun) pada sebagian lini perusahaan.	Proses kerja (kegiatan administratif) dapat dilakukan fleksibel (di manapun dan kapanpun) pada seluruh lini perusahaan sehingga perusahaan dapat menambah nilai untuk mendapatkan keunggulan kompetitif	Proses kerja (kegiatan administratif) dapat dilakukan fleksibel (di manapun dan kapanpun) pada seluruh unit dan lini perusahaan sehingga perusahaan dapat menciptakan nilai baru untuk mendapatkan keunggulan kompetitif

Sumber : Data olahan penulis (2023)

## 2). Level Pengukuran *Quality In Use* ISO 25010

Level pada *quality in use* akan menggunakan skala ordinal. Skala yang sudah memiliki tingkatan tetapi jarak antar tingkatan belum pasti menurut Suliyanto (2018) disebut skala ordinal. Menurut Fayers *et al.* (2002) motivasi di balik penggunaan skala ordinal umumnya untuk mengukur sesuatu yang sulit atau tidak mungkin diukur secara langsung seperti kebahagiaan sejati masyarakat di mana objek tersebut merupakan sebuah perspektif individu. Menurut Arvidsson (2019) contoh skala ordinal seperti pernyataan tidak pernah, jarang, kadang-kadang, sering, selalu dan berupa angka. Menurut Kemp *et al.* (2021) distribusi frekuensi atau probabilitas nilai pada suatu ordinal skala tidak tentu. Menurut Fayers *et al.* (2002) menggunakan nilai ordinal untuk perhitungan tidak memberikan hasil yang berarti karena jarak antara dua nilai pada skala ordinal tidak diketahui. Skala ordinal akan digunakan dengan tujuan untuk mentransmisikan jawaban kualitas kegunaan sistem menurut individu ke dalam sebuah tingkatan. Skala ordinal akan didetailkan pada setiap faktor dengan jarak 1 kondisi untuk setiap level skala. Level tersebut akan digunakan untuk mengetahui level kegunaan menurut organisasi melalui jarak antara nilai minimum dan maksimum yang diberikan individu. Adapun level kualitas kegunaan sistem yang telah disusun pada tabel 21-26.

**Tabel 21. Level pengukuran dimensi *effectiveness***

Tidak Berguna (1)	Kurang Berguna (2)	Berguna (3)	Sangat Berguna (4)
<b><i>Effectiveness</i></b>			
<b>Akurasi sistem terhadap tugas.</b>			
Tidak akurat (Seluruh tugas tidak dapat terselesaikan secara benar dan tepat)	Keakuratan sedang (sebagian tugas tidak dapat terselesaikan secara benar dan tepat)	Akurat (seluruh tugas dapat terselesaikan secara benar dan tepat)	Sangat akurat (seluruh tugas dapat terselesaikan secara benar dan tepat disertai otomatisasi)
<b>Kelengkapan fungsi pendataan <i>spare part</i> bengkel.</b>			
Tidak sesuai dengan metode	Sesuai dengan metode konvensional (Hanya alih media dokumentasi)	Lebih baik dari pada metode konvensional (Data yang seharusnya ada lengkap, lebih efektif dan cepat)	Lebih baik dari pada metode konvensional (Data yang seharusnya ada lengkap, proses lebih efektif dan cepat serta terdapat otomatisasi proses)
<b>Kelengkapan fungsi pendataan <i>spare part</i> gudang</b>			
Tidak sesuai dengan metode	Sesuai dengan metode konvensional (Hanya alih media dokumentasi)	Lebih baik dari pada metode konvensional (Data yang seharusnya ada lengkap, lebih efektif dan cepat)	Lebih baik dari pada metode konvensional (Data yang seharusnya ada lengkap, proses lebih efektif dan cepat serta terdapat otomatisasi proses)
<b>Kelengkapan fungsi mengontrol <i>spare part</i> gudang</b>			
Tidak sesuai dengan metode	Sesuai dengan metode konvensional (Hanya alih media dokumentasi)	Lebih baik dari pada metode konvensional (Data yang seharusnya ada lengkap, lebih efektif dan cepat)	Lebih baik dari pada metode konvensional (Data yang seharusnya ada lengkap, proses lebih efektif dan cepat serta terdapat otomatisasi proses)
<b>Kelengkapan fungsi mengontrol <i>spare part</i> bengkel</b>			
Tidak sesuai dengan metode	Sesuai dengan metode konvensional (Hanya alih media dokumentasi)	Lebih baik dari pada metode konvensional (Data yang seharusnya ada lengkap, lebih efektif dan cepat)	Lebih baik dari pada metode konvensional (Data yang seharusnya ada lengkap, proses lebih efektif dan cepat serta terdapat otomatisasi proses)
<b>Kelengkapan fungsi transaksi jasa bengkel</b>			
Tidak sesuai dengan metode	Sesuai dengan metode konvensional (Hanya alih media dokumentasi)	Lebih baik dari pada metode konvensional (Data yang seharusnya ada lengkap, lebih efektif dan cepat)	Lebih baik dari pada metode konvensional (Data yang seharusnya ada lengkap, proses lebih efektif dan cepat serta terdapat otomatisasi proses)
<b>Kelengkapan fungsi transaksi penjualan <i>spare part</i></b>			
Tidak sesuai dengan metode	Sesuai dengan metode konvensional (Hanya alih media dokumentasi)	Lebih baik dari pada metode konvensional (Data yang seharusnya ada lengkap, lebih efektif dan cepat)	Lebih baik dari pada metode konvensional (Data yang seharusnya ada lengkap, proses lebih efektif dan cepat serta terdapat otomatisasi proses)
<b>Kelengkapan fungsi tagihan dan mengontrol piutang</b>			

Tidak sesuai dengan metode	Sesuai dengan metode konvensional (Hanya alih media dokumentasi)	Lebih baik dari pada metode konvensional (Data yang seharusnya ada lengkap, lebih efektif dan cepat)	Lebih baik dari pada metode konvensional (Data yang seharusnya ada lengkap, proses lebih efektif dan cepat serta terdapat otomatisasi proses)
<b>Kelengkapan fungsi membuat laporan</b>			
Tidak sesuai dengan metode	Sesuai dengan metode konvensional (Hanya alih media dokumentasi)	Lebih baik dari pada metode konvensional (Data yang seharusnya ada lengkap, lebih efektif dan cepat)	Lebih baik dari pada metode konvensional (Data yang seharusnya ada lengkap, proses lebih efektif dan cepat serta terdapat otomatisasi proses)

Sumber : Data olahan penulis (2023)

**Tabel 22. Level pengukuran dimensi *efficiency***

Tidak Berguna (1)	Kurang Berguna (2)	Berguna (3)	Sangat Berguna (4)
<i>Efficiency</i>			
<b>Efisiensi pekerjaan pendataan <i>spare part</i> bengkel</b>			
Tidak efisien ( proses lebih lama dibanding proses konvensional)	Efisiensi sedang (Sesuai dengan proses konvensional / hanya alih media dokumentasi)	Efisiensi tinggi (lebih baik dari pada proses konvensional yaitu terdapat pengurangan waktu pada proses)	Efisiensi sangat tinggi (lebih baik dari pada proses konvensional yaitu terdapat pengurangan waktu proses dan terdapat otomatisasi pada proses)
<b>Efisiensi pekerjaan pendataan <i>spare part</i> gudang</b>			
Tidak efisien ( proses lebih lama dibanding proses konvensional)	Efisiensi sedang (Sesuai dengan proses konvensional / hanya alih media dokumentasi)	Efisiensi tinggi (lebih baik dari pada proses konvensional yaitu terdapat pengurangan waktu pada proses)	Efisiensi sangat tinggi (lebih baik dari pada proses konvensional yaitu terdapat pengurangan waktu proses dan terdapat otomatisasi pada proses)
<b>Efisiensi pekerjaan mengontrol <i>spare part</i> bengkel</b>			
Tidak efisien ( proses lebih lama dibanding proses konvensional)	Efisiensi sedang (Sesuai dengan proses konvensional / hanya alih media dokumentasi)	Efisiensi tinggi (lebih baik dari pada proses konvensional yaitu terdapat pengurangan waktu pada proses)	Efisiensi sangat tinggi (lebih baik dari pada proses konvensional yaitu terdapat pengurangan waktu proses dan terdapat otomatisasi pada proses)
<b>Efisiensi pekerjaan mengontrol <i>spare part</i> gudang</b>			
Tidak efisien ( proses lebih lama dibanding proses konvensional)	Efisiensi sedang (Sesuai dengan proses konvensional / hanya alih media dokumentasi)	Efisiensi tinggi (lebih baik dari pada proses konvensional yaitu terdapat pengurangan waktu pada proses)	Efisiensi sangat tinggi (lebih baik dari pada proses konvensional yaitu terdapat pengurangan waktu proses dan terdapat otomatisasi pada proses)
<b>Efisiensi pekerjaan transaksi jasa bengkel</b>			

Tidak efisien ( proses lebih lama dibanding proses konvensional)	Efisiensi sedang (Sesuai dengan proses konvensional / hanya alih media dokumentasi)	Efisiensi tinggi (lebih baik dari pada proses konvensional yaitu terdapat pengurangan waktu pada proses)	Efisiensi sangat tinggi (lebih baik dari pada proses konvensional yaitu terdapat pengurangan waktu proses dan terdapat otomatisasi pada proses)
<b>Efisiensi pekerjaan transaksi penjualan <i>spare part</i></b>			
Tidak efisien ( proses lebih lama dibanding proses konvensional)	Efisiensi sedang (Sesuai dengan proses konvensional / hanya alih media dokumentasi)	Efisiensi tinggi (lebih baik dari pada proses konvensional yaitu terdapat pengurangan waktu pada proses)	Efisiensi sangat tinggi (lebih baik dari pada proses konvensional yaitu terdapat pengurangan waktu proses dan terdapat otomatisasi pada proses)
<b>Efisiensi pekerjaan membuat laporan</b>			
Tidak efisien ( proses lebih lama dibanding proses konvensional)	Efisiensi sedang (Sesuai dengan proses konvensional / hanya alih media dokumentasi)	Efisiensi tinggi (lebih baik dari pada proses konvensional yaitu terdapat pengurangan waktu pada proses)	Efisiensi sangat tinggi (lebih baik dari pada proses konvensional yaitu terdapat pengurangan waktu proses dan terdapat otomatisasi pada proses)
<b>Efisiensi pekerjaan membuat <i>invoice</i> tagihan dan mengontrol piutang</b>			
Tidak efisien ( proses lebih lama dibanding proses konvensional)	Efisiensi sedang (Sesuai dengan proses konvensional / hanya alih media dokumentasi)	Efisiensi tinggi (lebih baik dari pada proses konvensional yaitu terdapat pengurangan waktu pada proses)	Efisiensi sangat tinggi (lebih baik dari pada proses konvensional yaitu terdapat pengurangan waktu proses dan terdapat otomatisasi pada proses)
<b>Efisiensi SDM dengan menggunakan sistem</b>			
Tidak efisien ( membutuhkan SDM lebih banyak dibanding proses konvensional)	Efisiensi sedang (Sesuai dengan SDM pada proses konvensional)	Efisiensi tinggi (Lebih efisien dari pada proses konvensional yaitu terdapat pengurangan SDM)	Efisiensi sangat tinggi (tidak membutuhkan SDM / otomatisasi dalam keseluruhan proses)
<b>Efisiensi <i>tools</i> dengan menggunakan sistem</b>			
Tidak efisien ( membutuhkan <i>tools</i> lebih banyak dibanding proses konvensional)	Efisiensi sedang (sesuai dengan kebutuhan <i>tools</i> pada proses konvensional)	Efisiensi tinggi (Lebih baik dari pada proses konvensional yaitu terdapat pengurangan <i>tools</i> )	Efisiensi sangat tinggi (tidak memerlukan <i>tools</i> kecuali yang telah dimiliki serta menghilangkan seluruh <i>tools</i> konvensional)
<b>Efisiensi biaya dengan menggunakan sistem</b>			
Tidak efisien ( biaya lebih besar dari proses konvensional)	Efisiensi sedang (sama dengan biaya pada proses bisnis konvensional)	Efisiensi tinggi (lebih baik dari pada proses konvensional yaitu terdapat pengurangan biaya)	Efisiensi sangat tinggi (terdapat pengurangan biaya dan terdapat penambahan nilai pada produk / jasa)

Sumber : Data olahan penulis (2023)

**Tabel 23. Level pengukuran dimensi *satisfaction*.**

Tidak Berguna (1)	Kurang Berguna (2)	Berguna (3)	Sangat Berguna (4)
<i>Satisfaction</i>			
<b>Kegunaan bagi pengguna pendataan <i>spare part</i> bengkel</b>			
Tidak berguna (tidak dapat membantu menyelesaikan tugas)	Memiliki kegunaan sedang (lebih baik menggunakan metode konvensional)	Memiliki kegunaan tinggi (lebih terorganisir, mudah, cepat dan berkualitas dalam menyelesaikan pekerjaan)	Memiliki kegunaan sangat tinggi (lebih terorganisir, mudah atau cepat dan berkualitas dalam menyelesaikan pekerjaan disertai dengan otomatisasi pada proses)
<b>Kegunaan bagi pengguna pendataan <i>spare part</i> gudang</b>			
Tidak berguna (tidak dapat membantu menyelesaikan tugas)	Memiliki kegunaan sedang (lebih baik menggunakan metode konvensional)	Memiliki kegunaan tinggi (lebih terorganisir, mudah, cepat dan berkualitas dalam menyelesaikan pekerjaan)	Memiliki kegunaan sangat tinggi (lebih terorganisir, mudah atau cepat dan berkualitas dalam menyelesaikan pekerjaan disertai dengan otomatisasi pada proses)
<b>Kegunaan bagi pengguna mengontrol <i>spare part</i> bengkel</b>			
Tidak berguna (tidak dapat membantu menyelesaikan tugas)	Memiliki kegunaan sedang (lebih baik menggunakan metode konvensional)	Memiliki kegunaan tinggi (lebih terorganisir, mudah, cepat dan berkualitas dalam menyelesaikan pekerjaan)	Memiliki kegunaan sangat tinggi (lebih terorganisir, mudah atau cepat dan berkualitas dalam menyelesaikan pekerjaan disertai dengan otomatisasi pada proses)
<b>Kegunaan bagi pengguna mengontrol <i>spare part</i> gudang</b>			
Tidak berguna (tidak dapat membantu menyelesaikan tugas)	Memiliki kegunaan sedang (lebih baik menggunakan metode konvensional)	Memiliki kegunaan tinggi (lebih terorganisir, mudah, cepat dan berkualitas dalam menyelesaikan pekerjaan)	Memiliki kegunaan sangat tinggi (lebih terorganisir, mudah atau cepat dan berkualitas dalam menyelesaikan pekerjaan disertai dengan otomatisasi pada proses)
<b>Kegunaan bagi pengguna melakukan transaksi jasa bengkel</b>			
Tidak berguna (tidak dapat membantu menyelesaikan tugas)	Memiliki kegunaan sedang (lebih baik menggunakan metode konvensional)	Memiliki kegunaan tinggi (lebih terorganisir, mudah, cepat dan berkualitas dalam menyelesaikan pekerjaan)	Memiliki kegunaan sangat tinggi (lebih terorganisir, mudah atau cepat dan berkualitas dalam menyelesaikan pekerjaan disertai dengan otomatisasi pada proses)
<b>Kegunaan bagi pengguna menyelesaikan tugas transaksi penjualan <i>spare part</i></b>			

NUSANTARA

Tidak berguna (tidak dapat membantu menyelesaikan tugas)	Memiliki kegunaan sedang (lebih baik menggunakan metode konvensional)	Memiliki kegunaan tinggi (lebih terorganisir, mudah, cepat dan berkualitas dalam menyelesaikan pekerjaan)	Memiliki kegunaan sangat tinggi (lebih terorganisir, mudah atau cepat dan berkualitas dalam menyelesaikan pekerjaan disertai dengan otomatisasi pada proses)
<b>Kegunaan bagi pengguna menyelesaikan tugas membuat tagihan dan mengontrol piutang</b>			
Tidak berguna (tidak dapat membantu menyelesaikan tugas)	Memiliki kegunaan sedang (lebih baik menggunakan metode konvensional)	Memiliki kegunaan tinggi (lebih terorganisir, mudah, cepat dan berkualitas dalam menyelesaikan pekerjaan)	Memiliki kegunaan sangat tinggi (lebih terorganisir, mudah atau cepat dan berkualitas dalam menyelesaikan pekerjaan disertai dengan otomatisasi pada proses)
<b>Kegunaan bagi pengguna menyelesaikan tugas membuat laporan</b>			
Tidak berguna (tidak dapat membantu menyelesaikan tugas)	Memiliki kegunaan sedang (lebih baik menggunakan metode konvensional)	Memiliki kegunaan tinggi (lebih terorganisir, mudah, cepat dan berkualitas dalam menyelesaikan pekerjaan)	Memiliki kegunaan sangat tinggi (lebih terorganisir, mudah atau cepat dan berkualitas dalam menyelesaikan pekerjaan disertai dengan otomatisasi pada proses)
<b>Kepercayaan pengguna terhadap <i>output</i> informasi</b>			
Tidak percaya ( <i>output</i> informasi oleh sistem tidak dapat dipercaya / terdapat kesalahan)	Memiliki kepercayaan sedang ( <i>output</i> informasi tidak terorganisir dan <i>content</i> tidak benar dibandingkan proses konvensional)	Memiliki kepercayaan tinggi ( <i>output</i> informasi lebih terorganisir dan <i>content</i> benar dibanding metode konvensional)	Memiliki kepercayaan sangat tinggi ( <i>output</i> informasi lebih terorganisir, <i>content</i> benar, mudah dicari dan cepat ditampilkan dibanding metode konvensional)
<b>Kesenangan pengguna terhadap kinerja sistem</b>			
Tidak senang (tidak membantu dalam menyelesaikan tugas apapun)	Memiliki kesenangan sedang (membantu menyelesaikan tugas tetapi masih dibawah harapan / lebih baik menggunakan metode konvensional)	Senang (membantu menyelesaikan tugas sesuai harapan)	Sangat Senang (membantu menyelesaikan tugas melebihi harapan)
<b>Kenyamanan pengguna terhadap tata letak <i>GUI</i></b>			
Tidak nyaman (tidak memenuhi salah satu klausul <i>pagination</i> yaitu tidak membingungkan, informasi mudah ditemukan, warna <i>background</i> nyaman)	Kurang nyaman (tidak memenuhi klausul <i>pagination</i> tidak membingungkan dan informasi mudah ditemukan)	Nyaman ( <i>pagination</i> tidak membingungkan, informasi mudah ditemukan)	Sangat nyaman ( <i>pagination</i> tidak membingungkan, informasi mudah ditemukan, warna <i>background</i> nyaman)
<b>Kenyamanan pengguna terhadap warna dan <i>font</i> pada <i>GUI</i></b>			

Tidak nyaman (tidak memenuhi salah satu klausul mudah dipahami, mudah dibaca, mudah dilihat)	Kurang nyaman (tidak memenuhi klausul mudah dibaca, mudah dilihat)	Nyaman (mudah dipahami, mudah dibaca)	Sangat nyaman (mudah dipahami, mudah dibaca, mudah dilihat)
--	--	---------------------------------------	---

Sumber : Data olahan penulis (2023)

**Tabel 24. Level pengukuran dimensi *freedom from risk***

Tidak Berguna (1)	Kurang Berguna (2)	Berguna (3)	Sangat Berguna (4)
<b><i>Freedom from risk</i></b>			
<b>Resiko penggunaan sistem pada keuangan perusahaan</b>			
Memiliki resiko tinggi (berpengaruh secara langsung terhadap keuangan perusahaan dan merugikan perusahaan)	Memiliki resiko sedang (berpengaruh secara langsung dan tidak merugikan tetapi juga tidak menguntungkan)	Memiliki resiko rendah (berpengaruh secara tidak langsung dan tidak merugikan tetapi juga tidak menguntungkan)	Tidak memiliki resiko (tidak berpengaruh terhadap keuangan perusahaan)
<b>Resiko penggunaan sistem pada kesehatan dan keamanan karyawan perusahaan</b>			
Memiliki resiko tinggi (Membuat seluruh karyawan memiliki masalah keamanan dan kesehatan yang fatal / mengancam jiwa)	Memiliki resiko sedang (Membuat sebagian karyawan memiliki masalah keamanan dan kesehatan yang fatal / mengancam jiwa)	Tidak memiliki resiko (Membuat sebagian karyawan memiliki masalah keamanan dan kesehatan yang tidak fatal / mengancam jiwa)	Tidak memiliki resiko (tidak berpengaruh terhadap keamanan dan kesehatan karyawan perusahaan)
<b>Resiko penggunaan sistem pada kondisi lingkungan perusahaan</b>			
Memiliki resiko tinggi (kondisi seluruh ekosistem pada lingkungan perusahaan menjadi rusak dan tidak dapat diperbaiki)	Memiliki resiko sedang (kondisi sebagian ekosistem lingkungan perusahaan menjadi rusak ringan dan tidak dapat diperbaiki)	Memiliki resiko rendah (kondisi sebagian ekosistem lingkungan perusahaan menjadi rusak ringan dan masih dapat diperbaiki)	Tidak memiliki resiko (tidak berpengaruh terhadap kondisi lingkungan perusahaan)

Sumber : Data olahan penulis (2023)

**Tabel 25. Level pengukuran dimensi *context coverage***

Tidak Berguna (1)	Kurang Berguna (2)	Berguna (3)	Sangat Berguna (4)
<b><i>Context Coverage</i></b>			
<b>Penggunaan tertentu untuk tujuan tertentu faktor kepuasan</b>			

Sistem <i>error</i> tidak dapat diperbaiki.	Sistem sering kali <i>error</i> dan mengganggu aktivitas kerja	Sistem sesekali mengalami <i>error</i> tetapi tidak mengganggu jalannya aktivitas kerja.	Sistem tidak pernah mengalami <i>error</i>
<b>Properti produk yang mendukung pengoprasian pada layar kecil</b>			
<i>Adaptability</i> rendah (seluruh halaman tidak dapat melakukan penyesuaian pada layar kecil / <i>smartphone</i> )	<i>Adaptability</i> sedang (sebagian halaman tidak dapat melakukan penyesuaian pada layar kecil / <i>smartphone</i> )	<i>Adaptability</i> tinggi (seluruh halaman dapat melakukan penyesuaian pada layar kecil / <i>smartphone</i> )	<i>Adaptability</i> sangat tinggi (memiliki <i>platform</i> khusus untuk ditampilkan pada layar kecil dengan satu <i>database</i> )
<b>Properti produk yang mendukung pengoprasian dengan kualitas jaringan buruk</b>			
<i>Operability</i> rendah (tidak dapat dioperasikan)	<i>Operability</i> sedang (Dapat dioperasikan pada fungsi pendataan dan memiliki waktu proses yang lama)	<i>Operability</i> tinggi (Dapat dioperasikan untuk memproses data tetapi memiliki waktu proses yang lama)	<i>Operability</i> sangat tinggi (Dapat dioperasikan secara normal)
<b>Properti produk yang mendukung pengoprasian oleh pengguna awam</b>			
<i>Operability</i> rendah (tidak dapat dioperasikan oleh pengguna yang awam dan belum di training)	<i>Operability</i> sedang (Dapat dioperasikan oleh pengguna awam yang belum di training pada fungsi pendataan)	<i>Operability</i> tinggi (Dapat dioperasikan oleh pengguna awam yang belum di training pada fungsi pendataan, dan pembuatan laporan)	<i>Operability</i> sangat tinggi (Dapat dioperasikan oleh pengguna yang belum di training pada seluruh fungsi)

Sumber : Data olahan penulis (2023)

**Tabel 26. Level pengukuran dimensi *context flexibility*.**

Tidak Berguna (1)	Kurang Berguna (2)	Berguna (3)	Sangat Berguna (4)
<b><i>Flexibility</i></b>			
<b>Penambahan pengguna baru pada <i>software</i></b>			
Tidak fleksibel (tidak dapat ditambahkan pengguna baru)	Kurang fleksibel (dapat ditambahkan pengguna baru tetapi memiliki batasan jumlah)	Fleksibel (dapat ditambahkan pengguna baru sesuai keinginan dengan persyaratan tertentu)	Sangat Fleksibel (dapat ditambahkan pengguna baru sesuai keinginan)
<b>Penambahan fungsi baru pada <i>software</i></b>			
Tidak fleksibel (tidak dapat ditambahkan fungsi baru).	Kurang fleksibel (dapat ditambahkan fungsi baru tetapi memiliki batasan jumlah)	Fleksibel (dapat ditambahkan fungsi baru sesuai keinginan dengan persyaratan tertentu dan tanpa batasan jumlah).	Fleksibel (dapat ditambahkan fungsi baru sesuai keinginan).

Sumber : Data olahan penulis (2023)