

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi yang semakin meningkat ini, penggunaan teknologi informasi telah menyebar dan telah mengalami kemajuan yang sangat pesat. Kemajuan teknologi ini memberikan dampak yang sangat berarti dalam menjalankan aktivitas-aktivitas setiap individu maupun kelompok. Perusahaan memanfaatkan teknologi sebagai daya saing dengan perusahaan lain dan juga untuk mempermudah dalam pembentukan manajemen perusahaan. Salah satu perusahaan yang sudah memanfaatkan adanya teknologi informasi adalah PT. Toba Pulp Lestari. PT. Toba Pulp Lestari merupakan sebuah perusahaan industri yang beroperasi dalam produksi bubur kertas (pulp) dan serat rayon yang didirikan pada tanggal 26 April 1983.

PT. Toba Pulp Lestari merupakan pabrik kertas yang berpusat di Sosor Ladang. Perusahaan ini telah menggunakan sistem SAP selama kurang lebih 10 tahun. SAP adalah suatu software yang dapat membantu perusahaan untuk melakukan kegiatan operasional dalam hal mengurus segala aktivitas yang berhubungan dengan keuangan, personalia, dan sumber daya yang berbentuk barang. Salah satu model yang dapat digunakan untuk menguji kesuksesan dari sistem yaitu mode

DeLone & McLean pada *Model of Information System Succes 2003*. Model ini merupakan model yang telah diperbaharui oleh DeLone & McLean dengan menggunakan 6 variabel yang diharapkan mampu mengukur kesuksesan sistem. Keenam variabel tersebut adalah kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), kualitas layanan (service quality), penggunaan (user), kepuasan pengguna (user satisfication) dan manfaat bersih (net benefit). Akan tetapi untuk penelitian yang akan peneliti lakukan adalah dengan menggunakan 5 variabel yakni kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), kualitas layanan (service quality) sebagai variabel bebas (independen), kepuasan pengguna (user satisfication) sebagai mediasi dan manfaat bersih (net benefit) sebagai variabel terikat (dependen).

Pada penelitian ini, peneliti menghilangkan variabel penggunaan (user) dikarenakan sistem yang akan diteliti adalah sistem yang bersifat mandatory (sistem yang wajib untuk dipakai). DeLone & McLean mengatakan bahwa penggunaan (user) hanya bersifat sebagai alternatif saja pada penelitian mereka, sehingga keinginan untuk menggunakan sebuah sistem dalam sistem yang wajib pakai (mandatory) dihilangkan karena ada atau tidaknya keinginan dalam penggunaan sistem, pengguna harus tetap menggunakan sistem tersebut[1]

Banyak penelitian yang menguji kembali model kesuksesan DeLone and McLean, seperti yang pernah dilakukan oleh Kursehi Falgenti dan Said Mirza Pahlavi dengan hasil penelitian bahwasanya kualitas informasi, kualitas layanan dan kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna begitu pula penggunaan dan kepuasan pengguna juga berpengaruh positif terhadap manfaat bersih[2]. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Nur Hasanah, Wing Wahyu Winarno, dan Armandyah Amborowati pada tahun 2016 dan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, pengguna sistem, kepuasan pengguna dan juga manfaat bersih berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi ERP pada PT. Indonesia Power[3].

Berbeda dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rio Jumardi, Eko Nugroho dan Indriana Hidayah pada tahun 2015 menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan kualitas layanan (service quality) terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction) sistem informasi skripsi[4]. Penelitian lain yang dilakukan oleh Antong dan Halim Usman pada tahun 2017 menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh tidak signifikan terhadap dampak individu[5].

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kesuksesan sistem dikarenakan hasil dari penelitian-penelitian terdahulu yang tidak konsisten. Sesuai dengan teori DeLone & McLean mengatakan bahwasanya keberhasilan sistem itu dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan sehingga peneliti ingin membuktikan langsung model DeLone & McLean dengan objek yang berbeda, maka dari itu peneliti mengangkat judul **“Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan Sistem SAP pada PT.Toba Pulp Lestari menggunakan Model Delone & McLean”**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian terhadap penggunaan sistem pada PT. Toba Pulp Lestari adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna?
3. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna?
4. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih?
5. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna?
6. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna?
7. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna?

1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup yang akan dibahas pada penelitian ini, yaitu :

- a. Penelitian ini menggunakan model DeLone and McLean (2003).
- b. Variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi sebagai variabel independen, kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi, dan manfaat bersih sebagai variabel dependen.
- c. Objek penelitian ini adalah System Application Product (SAP) pada PT. Toba Pulp Lestari dan Populasi pada penelitian ini adalah karyawan yang menggunakan sistem informasi System Application Product (SAP) pada divisi project, Adm & Personal Manager, IT, Mill General Manager dan Repair & Maintenance.
- d. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden.
- e. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan SPSS Statistics 19.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

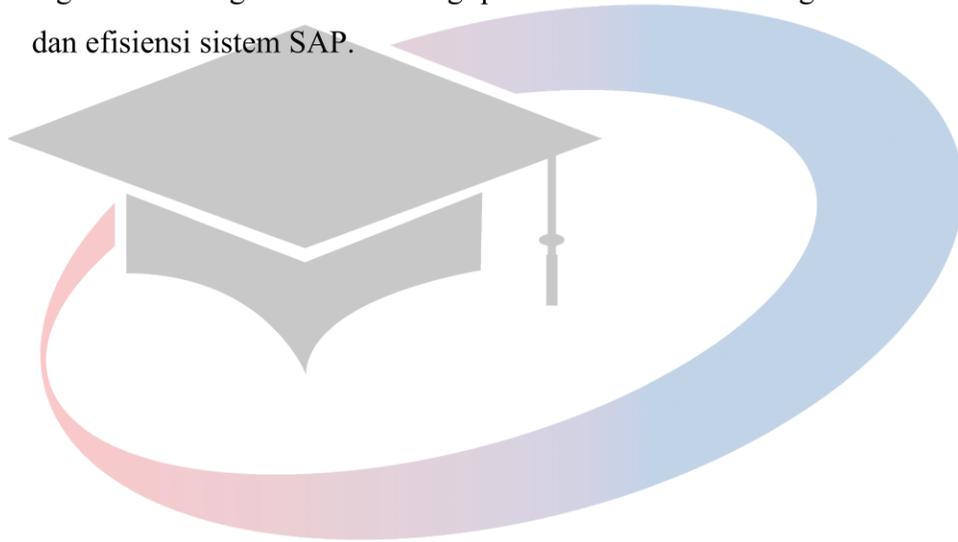
- a. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.
- b. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.
- c. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.
- d. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih.
- e. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas sistem terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.
- f. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas informasi terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.
- g. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Dari segi teoritis, manfaat penelitian ini yaitu:
 - a. Peneliti dapat mengetahui dan memahami pengaruh dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan dari sistem SAP terhadap kepuasan pengguna.
 - b. Peneliti dapat mengetahui dan memahami pengaruh dari kepuasan pengguna dari sistem SAP terhadap manfaat bersih.
 - c. Peneliti dapat mengetahui dan memahami pengaruh dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan dari sistem SAP terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.

- d. Hasil penelitian dapat memperkaya penelitian sejenis yang menguji ulang model DeLone & McLean.
2. Dari segi praktis, manfaat penelitian ini yaitu:
Hasil dari penelitian dapat digunakan oleh PT. Toba Pulp Lestari sebagai bahan evaluasi kesuksesan penerapan sistem SAP. Selain itu, hasil penelitian dapat digunakan sebagai tolak ukur bagi perusahaan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem SAP.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL