

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat membuat banyak perusahaan berlomba untuk terus unggul dengan pesaing. Demi mencapai keunggulan tersebut, banyak perusahaan yang sudah menerapkan teknologi informasi terbaru. Salah satu teknologi informasi terbaru tersebut adalah sistem ERP (*Enterprise resource planning*). Sistem ERP adalah paket sistem informasi yang terdiri dari beberapa modul seperti keuangan, penjualan, produksi, dan sumber daya manusia yang dapat mengintegrasikan informasi dan proses yang berbasis informasi di dalam perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja operasi perusahaan dan menambah daya saing [1] [2]. Salah satu teknologi dari ERP yaitu SAP (*System application product*).

Perusahaan yang sudah menerapkan SAP yaitu PT. Central Proteina Prima (CP. Prima) sejak tahun 2013. PT. Central Proteina Prima adalah perusahaan budidaya terkemuka di Indonesia yang memproduksi pakan dan produk makanan. Modul SAP yang sudah diterapkan oleh PT. Central Proteina Prima (CP. Prima) digunakan untuk 12 divisi yaitu divisi Human Capital, divisi Procrument, divisi Financial, divisi Delivery Order, divisi Sales Marketing, divisi Comersial division (COMDIV), divisi Accounting, divisi Laboratorium, divisi Fiesta, divisi Produksi, divisi administrasi produksi, divisi Warehouse (gudang). Berdasarkan pengumpulan data tahap awal yang sudah dilakukan melalui interview dengan pengguna dari divisi Human Capital (*HC*) yang bertujuan untuk mengetahui pengalaman pengguna menggunakan SAP di PT. Central Proteina Prima (CP. Prima) selama 2 tahun penggunaan SAP. Hasilnya didapatkan bahwa ada kendala yang terkait dengan layanan jaringan internet yang tidak lancar, sehingga mempengaruhi kecepatan proses SAP. Kualitas layanan merupakan suatu faktor kesuksesan penerapan dari sebuah sistem informasi. Kurang baiknya kualitas layanan akan mempengaruhi kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna disamping dipengaruhi oleh kualitas layanan juga dipengaruhi oleh kualitas

sistem dan kualitas informasi. Selain itu, lama waktu penggunaan SAP juga akan mempengaruhi kepuasan pengguna.

Penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Winda Septianita,dkk [3], Wendy Ariesta Wibowo [4], dan Riza Wahyudi,dkk [5] menunjukkan bahwa penggunaan variabel kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna [3], berbeda dengan yang dilakukan oleh Janis Arifiantika [6] menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), dan kualitas layanan (*service quality*) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) karena disebabkan oleh implementasi sistem yang baru berjalan selama 1 tahun. Faktor lama waktu penggunaan sistem akan mempengaruhi kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya [3] [4] [5] [6] maka perlu dilakukan analisis yang sama terhadap penerapan SAP di PT.Central Proteina Prima (CP.Prima), apakah kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), dan kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Pengukuran kesuksesan sistem SAP tersebut akan menggunakan variabel kesuksesan sistem informasi Delone & Mclean 2003. Analisis yang dilakukan tersebut diharapkan dapat mengetahui kesuksesan penerapan SAP telah efektif dan efisien sehingga pengguna merasa puas menggunakannya dan menjadi rekomendasi perbaikan SAP kedepannya.

Untuk mengetahui tingkat kesuksesan dan kepuasan pengguna atas penerapan SAP di PT.Central Proteina Prima maka peneliti ingin melakukan analisis dalam penelitian tugas akhir ini dengan judul **“Analisis Kesuksesan Penerapan SAP Terhadap Kepuasan Pengguna Pada PT.Central Proteina Prima (CP.Prima)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang dan merujuk pada penelitian sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas informasi (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) ?
2. Apakah kualitas sistem (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) ?
3. Apakah kualitas layanan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) ?
4. Apakah kualitas informasi (X_1), kualitas sistem (X_2), dan kualitas layanan (X_3) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) ?

1.3. Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini, maka yang menjadi ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini menggunakan model Delone and McLean (2003) dengan menggunakan empat variabel dari enam variabel yang ada yaitu kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
2. Peneliti ingin mengetahui tingkat kesuksesan penerapan sistem SAP di PT. Central Proteina Prima (CP. Prima) dari sisi pengguna yang menggunakan sistem SAP.
3. Peneliti hanya membahas pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada sistem SAP di PT. Central Proteina Prima (CP. Prima).
4. Peneliti hanya membahas pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna pada sistem SAP di PT. Central Proteina Prima (CP. Prima).
5. Peneliti hanya membahas pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada sistem SAP di PT. Central Proteina Prima (CP. Prima).
6. Peneliti hanya membahas pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna pada sistem SAP di PT. Central Proteina Prima (CP. Prima).

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang akan diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti pengaruh variabel kualitas informasi (X_1) terhadap kepuasan pengguna (Y).
2. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti pengaruh variabel kualitas sistem (X_2) terhadap kepuasan pengguna (Y).
3. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti pengaruh variabel kualitas layanan (X_3) terhadap kepuasan pengguna (Y).
4. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti pengaruh variabel kualitas informasi (X_1), kualitas sistem (X_2), kualitas layanan (X_3) secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna (Y).

1.4.2. Manfaat

Penelitian yang akan dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak PT. Central Proetina Prima (CP. Prima), dan peneliti. Adapun manfaat yang akan diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Manfaat dari segi teoritis, yaitu :
 - a. Peneliti dapat mengetahui pengaruh dari variabel kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), dan kualitas layanan (*service quality*) dari sistem SAP di PT. Central Proteina Prima (CP. Prima) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
 - b. Penelitian ini dapat menjadi ilmu pengetahuan (*knowledge*) dan sebagai dasar atau literatur bagi penelitian selanjutnya.
2. Mafaat dari segi praktis, yaitu :

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi rekomendasi perbaikan sistem SAP di PT. Central Proteina Prima (CP. Prima) dilihat dari segi kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan agar kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem SAP dapat meningkat.