

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Salah satu solusi yang menjadi primadona bisnis pada saat ini adalah paket untuk mengelola sumber daya perusahaan secara keseluruhan atau yang umum dikenal dengan istilah ERP (*Enterprise Resource Planning*). ERP adalah paket sistem informasi yang dapat dikonfigurasi, yang mengintegrasikan informasi dan proses yang berbasis informasi di dalam dan melintasi area fungsional dalam sebuah organisasi [8]. Salah satu contoh perangkat lunak dari sistem ERP adalah SAP yang sekarang ini banyak diimplementasikan oleh perusahaan di Dunia. SAP (*System Application and Product*) adalah suatu *tools* manajemen untuk membantu perusahaan merencanakan dan melakukan berbagai aktivitas sehari-hari. Di Indonesia sendiri, sudah banyak perusahaan besar dan menengah yang sudah berhasil mengimplementasikan SAP untuk mendukung proses bisnisnya.

PT. Adi Sarana Armada. Tbk. (ASSA Rent) Cabang Medan yang beralamat di Jl. Gatot Subroto No.197 Medan telah menggunakan sistem ERP (berbasis SAP) sejak tahun 2013 hingga saat ini. Perusahaan tersebut bergerak di bidang jasa penyewaan kendaraan bermotor/alat transportasi darat, jual beli kendaraan bekas, jasa pengurusan transportasi/logistik dan jasa penyedia juru mudi. Departemen yang sudah menggunakan ERP berbasis SAP diantaranya: Sales, Admin dan Operasional.

Setelah sistem ERP diterapkan, manajemen perlu mengetahui apakah penerapan sistem tersebut berhasil atau tidak. Pengukuran kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan sistem ERP sangat diperlukan untuk mengetahui seberapa puas pengguna sistem ERP pada perusahaan tersebut. Kepuasan pengguna merupakan salah satu bentuk evaluasi terhadap sistem informasi. Model yang dikembangkan oleh *DeLone & Mclean (IS Success Model)* mengukur kepuasan pengguna sistem informasi adalah dengan menilai karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem (*kualitas sistem*), karakteristik yang diinginkan dari luaran sistem (*kualitas informasi*) dan kualitas dukungan yang diterima pengguna (*kualitas layanan*) [9]. Banyak penelitian telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem informasi. Salah satu penelitian yang

terkenal di area ini adalah penelitian yang dilakukan oleh DeLone & McLean (1992). Model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone & McLean (1992) ini cepat mendapat tanggapan. Salah satu sebabnya adalah model mereka merupakan model yang sederhana tetapi dianggap cukup valid. Model yang baik adalah model yang lengkap tetapi sederhana. Model semacam ini disebut dengan model yang parsimoni. Berdasarkan teori-teori dan hasil penelitian sebelumnya yang telah dikaji, DeLone & McLean (1992) kemudian mengembangkan suatu model parsimoni yang mereka sebut dengan nama model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean 2003 (*D&M Information System Success Model*) [6].

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti ingin menganalisis lebih jauh tentang pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada perusahaan tersebut maka dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) terhadap Kepuasan Pengguna pada PT. Adi Sarana Armada. Tbk. (ASSA Rent) Cabang Medan”**.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah: apakah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pengguna sistem ERP

## 1.3. Ruang Lingkup

Untuk menghindari kesalahan serta penyimpangan terhadap pokok permasalahan yang hendak diteliti maka ruang lingkup penelitian ini hanya terbatas pada:

1. Indikator dalam kualitas sistem adalah kemudahan sistem untuk digunakan, keandalan sistem, kecepatan akses dan keamanan sistem.
2. Indikator dalam kualitas informasi adalah kelengkapan, penyajian informasi, relevansi, keakuratan dan ketepatan waktu.
3. Indikator dalam kualitas layanan adalah ketanggapan, jaminan dan kepastian dan perhatian individual.

4. Dalam penelitian ini uji yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji F (simultan) dan uji t (parsial).
5. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert 5.

#### 1.4. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pengguna sistem ERP.

Dan manfaat pada penelitian ini adalah:

1. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan maupun mempertahankan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan sistem ERP yang ada pada ASSA Rent.
2. Laporan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL