

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada zaman ini, teknologi berkembang dengan sangat pesat dan meningkat drastis. Para perusahaan mulai berlomba untuk meningkatkan daya saing melalui perkembangan teknologi. Kebutuhan akan manfaat dari informasi yang akurat dan cepat menuntut perusahaan untuk mulai menggunakan sistem informasi untuk mendukung proses bisnisnya. Hal ini sangat diperlukan agar perusahaan mengoptimalkan kinerja bisnis melalui dukungan dari segi finansial maupun non-finansial pada setiap bidang organisasi, seperti mampu meningkatkan profit, keuntungan perusahaan bertambah, waktu kerja pada individu menjadi lebih efektif, individu menjadi lebih produktif dan sebagainya. Perusahaan perlu untuk menerapkan sistem yang saling terintegrasi untuk mengontrol semua sumber daya yang ada. *Enterprise Resource Planning* (ERP) menjadi solusi untuk meningkatkan produktivitas perusahaan. Karena mempunyai kemampuan untuk mengintegrasikan semua data informasi pada setiap area *business processes* untuk menghasilkan pengambilan keputusan yang cepat[1]. Salah satu software *Enterprise Resource Planning* (ERP) yang sudah terkenal adalah *System Application Product* (SAP).

PT. Bilah Baja Makmur Abadi adalah perusahaan yang bergerak di bidang industri besi baja sejak 1989 yang berkantor pusat di kota Medan memutuskan untuk menggunakan *System Application Product* (SAP) sebagai aplikasi *Enterprise Resource Planning* (ERP). Investasi terkait dengan bidang teknologi informasi seperti penerapan sistem *System Application Product* (SAP) memerlukan biaya yang cukup besar, maka perlu dipertimbangkan apakah sistem tersebut dapat memberikan manfaat yang besar dan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan. Hal tersebut menarik untuk diteliti untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap manfaat untuk organisasi.

Kesuksesan sistem informasi merupakan suatu tingkat dimana sistem informasi mampu memberikan kontribusi pada organisasi dalam mencapai tujuannya. Sebaliknya dikatakan gagal apabila sistem tersebut kurang atau bahkan tidak dimanfaatkan oleh penggunanya[2]. Salah satu model yang dapat digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi adalah model kesuksesan sistem informasi

Delone dan McLean, berdasarkan “*The Updated D&M IS Success Model*” model kesuksesan ini didasarkan pada enam faktor data yang dijadikan dasar pengukuran kesuksesan suatu sistem informasi yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), intensitas penggunaan (*intention to use*) atau penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan manfaat bersih (*net benefit*)[3].

Penelitian terdahulu di Indonesia yang mengkonfirmasi keseluruhan hasil penelitian DeLone dan McLean yaitu penelitian yang dilakukan oleh Supriyono (2017) yang menguji bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan, penggunaan berpengaruh terhadap manfaat-manfaat bersih, kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat-manfaat bersih[4].

Sedangkan penelitian yang hasilnya tidak mengkonfirmasi baik sebagian maupun keseluruhan hasil penelitian DeLone dan McLean yaitu penelitian yang dilakukan oleh Siti Rahmi (2017) yang menguji bahwa kualitas sistem, kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan. Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat – manfaat bersih, penggunaan tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih[5]. Gusti Agung Bagus Putra Prameswara, Wayan Pradnyantha Wirasedana (2018) dalam penelitiannya yang menguji bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan, kualitas sistem dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, penggunaan berpengaruh terhadap kinerja individu (*net benefits*), kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kinerja individu (*net benefits*)[6]. Jamal Maulana Hudin, Dwiza Riana (2016) dalam penelitiannya yang menguji bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan, kualitas informasi dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan, kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, penggunaan berpengaruh terhadap manfaat – manfaat bersih, kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat-manfaat bersih[7]. Dan Lalu Afghan Muharor, Busaini, Nur Fitriah (2015) dalam penelitiannya menguji bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan, kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap

penggunaan, kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, penggunaan tidak berpengaruh terhadap manfaat – manfaat bersih, kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat – manfaat bersih[8].

Berdasarkan pada penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat – manfaat bersih belum menunjukkan hasil penelitian yang konsisten. Maka peneliti kembali melakukan penelitian yang sama dengan model DeLone dan McLean untuk mengetahui tingkat kesuksesan penerapan sistem SAP pada PT. Bilah Baja Makmur Abadi.

Maka berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tugas akhir dengan topik kesuksesan sistem informasi model DeLone dan McLean dengan judul tugas akhir “Analisis Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan Penerapan Sistem SAP dengan Menggunakan Model DeLone dan McLean pada PT. Bilah Baja Makmur Abadi.”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *System Application Product* (SAP) di PT. Bilah Baja Makmur Abadi?
- b. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *System Application Product* (SAP) di PT. Bilah Baja Makmur Abadi?
- c. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *System Application Product* (SAP) di PT. Bilah Baja Makmur Abadi?
- d. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *System Application Product* (SAP) di PT. Bilah Baja Makmur Abadi?

- e. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *System Application Product* (SAP) di PT. Bilah Baja Makmur Abadi?
- f. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *System Application Product* (SAP) di PT. Bilah Baja Makmur Abadi?
- g. Apakah penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *System Application Product* (SAP) di PT. Bilah Baja Makmur Abadi?
- h. Apakah penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih *System Application Product* (SAP) di PT. Bilah Baja Makmur Abadi?
- i. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih *System Application Product* (SAP) di PT. Bilah Baja Makmur Abadi?

### **1.3 Ruang Lingkup**

Berdasarkan dari rumusan masalah maka ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Variabel bebas penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.
- b. Variabel terikat penelitian ini adalah penggunaan, kepuasan pengguna, manfaat-manfaat bersih.
- c. Objek penelitian ini adalah seluruh pengguna *System Application Product* (SAP) pada PT. Bilah Baja Makmur Abadi yang berjumlah 54 pengguna.
- d. Teknik pengumpulan data adalah dengan menggunakan kuesioner.

### **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk menguji variabel model DeLone dan McLean “*The Update DM IS Success Model*” dalam mengukur keberhasilan *System Application Product* (SAP) pada PT. Bilah Baja Makmur Abadi. Proses pengujian akan meninjau pengaruh implementasi *System Application Product* (SAP) pada PT.



Bilah Baja Makmur Abadi dengan menggunakan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna dan penggunaan terhadap manfaat bersih.

#### 1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

- a. Manfaat penelitian dari segi teoritisnya adalah diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang lebih mengenai model kesuksesan sistem informasi.
- b. Manfaat penelitian dari segi praktisnya adalah untuk memberikan informasi kepada pihak perusahaan tentang tingkat kesuksesan penerapan *System Application Product* (SAP) sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan untuk mengembangkan proses bisnis secara nasional maupun internasional.



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL