

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Teknologi informasi telah menyebar dan mengalami kemajuan yang sangat pesat. Kemajuan teknologi ini memberikan dampak yang sangat penting dalam menjalankan aktivitas-aktivitas setiap proses bisnis didalam perusahaan. Salah satu perusahaan yang telah memanfaatkan adanya teknologi informasi adalah PT. Perkebunan Nusantara IV Medan. PT. Perkebunan Nusantara IV Medan sebuah perusahaan agroindustri yang mengusahakan perkebunan dan pengolahan komoditas kelapa sawit dan teh yang mencakup pengolahan areal dan tanaman, kemudian kebun bibit dan pemeliharaan tanaman akan menghasilkan pengolahan komoditas menjadi bahan baku diberbagai industri serta pemasaran komoditas yang dihasilkan dan kegiatan pendukung lainnya.

PT. Perkebunan Nusantara IV Medan merupakan perusahaan BUMN yang menerapkan sistem SAP untuk mendukung kegiatan operasional perusahaan dan sebagai alat bantu dalam hal meningkatkan kinerja karyawan serta daya saing perusahaan. Perusahaan ini telah menggunakan sistem SAP selama kurang lebih 1,5 tahun dengan menggunakan 9 Modul yaitu *Finance, Controlling, Material Management, Plant Maintenance, Project System, Sales and Distribution, Product Planning, Quality Management dan Human Capital Management*. Penerapan sistem informasi dalam proses bisnis perusahaan diharapkan berhasil atau sukses dalam pelaksanaannya. Pengukuran kesuksesan sistem informasi sangat diperlukan bagi manajemen untuk mengetahui nilai tambah bagi perusahaan. PT. Perkebunan Nusantara IV Medan sampai saat ini belum pernah melakukan pengukuran kesuksesan sistem SAP maka, perlu dilakukan evaluasi sebagai tolak ukur terhadap sistem SAP yang digunakan di PT. Perkebunan Nusantara IV Medan.

Salah satu metode yang sering dipakai untuk mengukur kesuksesan penerapan suatu sistem adalah model Delone & McLean (2003) dengan menilai kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat-manfaat bersih. Pada penelitian ini hanya menggunakan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan sebagai variabel independen dan kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi serta manfaat bersih sebagai variabel dependen dengan menghilangkan variabel mediasi intensitas penggunaan atau penggunaan dikarenakan sistem informasi bersifat wajib (*mandatory*). Ini didukung dengan pernyataan Delone & McLean yang menyatakan bahwa intensitas penggunaan dapat dikesampingkan, sebab sifat wajib menjadikan pengguna mau tidak mau tetap harus menggunakan sistem tersebut [1].

Beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan dengan menggunakan model Delone dan Mclean dimana hasil dari penelitian terdahulu peneliti menemukan aspek apa saja yang membuat sukses atau tidak suksesnya sebuah sistem. Penelitian yang dilakukan oleh Erwin Setiawan Panjaitan, Dwi Tio Riky Julprianto Hutabarat, Lidya Veronica Hutabarat dan Desy Arisandy (2017) dengan menggunakan variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan kinerja individu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem dan kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna, dimana kepuasan pengguna bukanlah variabel mediasi antara kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kinerja individu, hanya kualitas layanan terhadap kinerja individu pengguna yang dimediasi oleh kepuasan pengguna, dan kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna [2]. Namun, peneliti menemukan ada penelitian yang membuktikan hasil yang berbeda dilakukan oleh Ikhyanuddin (2017) dengan menggunakan variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas informasi dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem. Namun kualitas sistem tidak terbukti berpengaruh terhadap penggunaan sistem informasi. Begitu juga dengan dengan variabel kualitas layanan tidak terbukti berpengaruh terhadap penggunaan sistem. Kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Penggunaan sistem dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih[3]. Kenti Yuliana (2016) [4] dengan menggunakan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Hasil

penelitian menunjukkan kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas sistem dan kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap dampak individual. Dampak individual berpengaruh signifikan terhadap dampak organisasional. Penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap dampak individual. Keuasan pengguna dan penggunaan tidak mempengaruhi satu sama lain. Berbeda dengan penelitian oleh Rio Jumardi, Eko Nugroho dan Indriana Hidayah (2015) [5] dengan menggunakan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Hasil penelitian membuktikan kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih. Dan Janis Arifiantika (2015) [6] dengan menggunakan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Hasil penelitian membuktikan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Penggunaan tidak berpengaruh positif terhadap manfaat bersih. Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu peneliti tertarik untuk menguji ulang model kesuksesan sistem dikarenakan hasil dari penelitian-penelitian terdahulu belum menunjukkan hasil yang konsisten. Sehingga peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul ***“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan Penerapan Sistem SAP Pada PT. Perkebunan Nusantara IV Medan dengan Menggunakan Model Delone dan McLean”***.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas, yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna?
3. Apakah kualitas layanan 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 informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna?
7. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna?
8. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih dalam penggunaan sistem SAP yang diterapkan pada PT. Perkebunan Nusantara IV Medan?

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 variabel independen kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan. Variabel mediasi kepuasan pengguna. Variabel dependen manfaat bersih.
- c. Objek pada penelitian ini adalah sistem SAP di PT. Perkebunan Nusantara IV Medan. Populasi pada penelitian ini adalah pengguna aktif sistem SAP di PT. Perkebunan Nusantara IV Medan.
- d. Pengolahan data menggunakan program SPSS 19.0

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih pada penggunaan sistem SAP yang diterapkan pada PT. Perkebunan Nusantara IV Medan.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

4. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.
5. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih.
6. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas sistem terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.
7. Untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas informasi terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.
8. 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, manfaatnya yaitu :

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris tentang kesuksesan sistem SAP yang diterapkan di PT. Perkebunan Nusantara IV Medan dan sebagai sarana informasi untuk meningkatkan wawasan serta pengetahuan terhadap keberhasilan sistem SAP pada PT. Perkebunan Nusantara IV Medan.

2. Dari segi praktis, manfaat penelitian ini yaitu:

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai tolak ukur pada PT. Perkebunan Nusantara IV Medan untuk mengevaluasi kesuksesan penerapan sistem SAP dalam pengambilan keputusan.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL