

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Perkembangan teknologi informasi telah membawa dampak dalam kehidupan masyarakat perusahaan maupun organisasi. Sejak ditemukannya komputer pada tahun 1995, dan saat ini sudah banyak perusahaan maupun organisasi yang menggunakan teknologi informasi seperti software-software maupun aplikasi yang dapat digunakan masyarakat dan perusahaan sebagai alat pengolah dan memperoleh data untuk menghasilkan informasi yang dapat dipercaya, relevan, tepat waktu, lengkap, dapat dipahami, dan teruji. [1] Salah satu produk software teknologi informasi yang dapat terintegrasi saat ini banyak digunakan oleh organisasi maupun perusahaan bisnis menengah dan besar yang dikembangkan untuk mendukung dan mengelola suatu organisasi dalam menjalankan operasionalnya adalah *System Application Product* (SAP). *System Application Product* adalah produk perangkat lunak *Enterprise Resource Planning* (ERP) yang mempunyai kemampuan untuk mengintegrasikan berbagai macam aplikasi bisnis, dimana setiap aplikasi mewakili area bisnis tertentu. [2]

PT.Sc Johnson & Son Indonesia adalah perusahaan yang didirikan pada tahun 1971 perusahaan multinasional yang berkantor pusat di Racine, Wisconsin, USA dengan pemegang saham mayoritas Indonesia [3]. PT.Sc Johnson & Son Indonesia yang telah membuka anak perusahaan di kota Medan dengan nama perusahaan PT.Sc Johnson Manufacturing Medan dalam mendukung dan menjalankan kegiatan operasionalnya dan proses bisnisnya perusahaan ini menerapkan *System Application Product* yang sudah diterapkan sejak tahun 2004, dimana sistem tersebut adalah sistem yang terintegrasi dalam setiap proses bisnisnya.

Seiring dengan diterapkannya *System SAP* pada perusahaan PT.Sc Johnson Manufacturing Medan masih terdapat kendala seperti diketahui *System Application Product* (SAP) adalah sistem yang terkoneksi dengan internet dan terintegrasi secara global pada setiap proses bisnis, maka dibutuhkan akses data dalam jumlah besar untuk mengoperasikan sistem ini karena sifatnya yang real time, kendala seperti jaringan internet yang masih sering bermasalah dan masih belum maksimal membuat

pengguna masih terganggu dalam melakukan pengecekan informasi serta untuk mendapatkan data yang real time.

Hal ini membuat ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian dalam mengukur kesuksesan System Application Product pada perusahaan PT.Sc Johnson Manufacturing Medan dengan menggunakan salah satu model kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean untuk mengetahui seberapa besar faktor-faktor yang berpengaruh antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, terhadap kepuasan pengguna dan dampak individu (kinerja individu) pada sistem informasi System Application Product di perusahaan PT.Sc Johnson Manufacturing Medan. Salah satu Model kesuksesan sistem informasi yang digunakan peneliti untuk mengukur kesuksesan sistem dalam penelitian ini adalah Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean, Berdasarkan "*The DM IS Success Model*" Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean. Model kesuksesan ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari enam dimensi pengukur yaitu: Kualitas sistem (*system quality*), Kualitas informasi (*information quality*), Penggunaan (*use*), Kepuasan pemakai (*user satisfaction*), Dampak Individual (*Individual impact*) dan dampak organisasional (*organizational impact*). Dan dipublikasikan oleh Delone and McLean [4]

Beberapa penelitian terdahulu yang mengukur faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi dengan menggunakan Model Delone dan Mclean yaitu diantaranya adalah: penelitian Zahirul Alfian, Endang Siti Astuti dan Riyadi (2014) dalam penelitian tersebut menyimpulkan bahwa variabel kualitas sistem, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel penggunaan LSM dan kepuasan pengguna mahasiswa, variabel penggunaan LSM dan kepuasan mahasiswa juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja mahasiswa, dan variabel penggunaan LSM berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Sedangkan hasil tidak signifikan ditemukan antara variabel kualitas informasi terhadap penggunaan LSM dan Kepuasan Mahasiswa [5]

Penelitian Erwin Setiawan Panjaitan, Dwi Tio Riky Julprianto Hutabarat dan Lidya Veronica Hutabarat (2017) dalam penelitiannya menyimpulkan : Variabel kualitas sistem dan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. dimana Kepuasan pengguna bukanlah variabel mediasi antara kualitas sistem dan

kualitas informasi kinerja individu, hanya kualitas layanan terhadap kinerja individu pengguna SAP yang dimediasi oleh kepuasan pengguna. Para Pengguna SAP tidak merasakan meningkatnya kinerja karyawan disebabkan oleh kepuasan mereka terhadap sistem melalui kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik. Para pengguna merasa kinerja mereka baik karena dengan adanya kualitas sistem dan kualitas informasi tanpa harus merasa puas dalam menggunakan SAP. [6]

Penelitian Ignatius Adrian Mastan dan wing wahyu winarto (2013) dalam penelitiannya menyimpulkan: 1. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SICYCA. 2. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. 3. kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. 4. kualitas informasi berpengaruh positif terhadap intensitas pengguna SICYCA. 5. kualitas sistem berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan SICYCA. 6. kualitas layanan berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan SICYCA. 7. intensitas penggunaan sistem dan kepuasan pengguna sistem berpengaruh positif terhadap net benefit. [7]

Penelitian Bondan Dwi Iranto, dalam penelitiannya menyimpulkan :1. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. 2. Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. 3. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. 4. Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individu. [8]

Penelitian Sitti Ardiyanti (2015) dalam penelitiannya menyimpulkan : 1. Kualitas sistem (system quality) memengaruhi kepuasan pengguna(user satisfaction). 2. kualitas sitem (system quality) memengaruhi manfaat bersih (net benefit). 3. kualitas informasi (information quality) memengaruhi kepuasan pengguna(user satisfaction). 4. kualitas informasi (information quality) memengaruhi manfaat bersih (net benefit). 5. kualitas pelayanan (service quality) tidak memengaruhi manfaat bersih (net benefit). 6.kepuasan pengguna (user satisfaction) tidak memengaruhi penggunaan (use). 7. penggunaan (use) tidak memengaruhi manfaat bersih (net benefit). 8)kepuasan pengguna (user satisfaction) memengaruhi manfaat bersih(net benefit) [9]

Dalam penelitian ini peneliti juga menguji pengaruh Kualitas sistem, Kualitas informasi, Kualitas layanan terhadap kinerja individu yang di mediasi oleh Kepuasan pengguna sistem informasi SAP.

Seperti pada penelitian Philip A. E. Serumage – Zake (2017) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa tidak adanya hubungan antara Kualitas informasi dan manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna dalam sistem BI, sedangkan pada Kualitas sistem dan Kualitas layanan berpengaruh secara positif terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna pada sistem BI. [10]

Dari beberapa hasil penelitian yang meneliti ulang dengan Model Delone dan Mclean masih menunjukkan hasil yang belum konsisten atau masih Beragam yaitu dimana masih ditemukan hasil dari beberapa penelitian terdahulu menyatakan bahwa faktor-faktor yang berpengaruh antara variabel dalam penelitian kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean masih menunjukkan beberapa hasil pengaruh seperti berpengaruh signifikan, Tidak signifikan, dan ada yang hanya Berpengaruh serta berpengaruh positif dan tidak berpengaruh.

Hal ini juga mendorong peneliti untuk meneliti kembali model Delone dan Mclean untuk mengetahui seberapa besar faktor-faktor yang berpengaruh antara variabel: kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information system*), kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan kinerja individu. Oleh karena itu, peneliti memutuskan untuk mengangkat judul penelitian : “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi SAP Menggunakan Model Delone & McLean. Studi Kasus : PT Sc Johnson Manufacturing Medan”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan peneliti sebagai berikut:

- a. Apakah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Pada *System Application Product* (SAP) di perusahaan PT.Sc Johnson Manufacturing Medan?
- b. Apakah kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individu Pada *System Application Product* (SAP) di perusahaan PT.Sc Johnson Manufacturing Medan?
- c. Apakah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individu yang dimediasi oleh

kepuasan pengguna Pada *System Application Product* (SAP) di perusahaan PT.Sc Johnson Manufacturing Medan?

1.3 Ruang Lingkup

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

- a. Penelitian ini mengukur Faktor-faktor yang mempengaruhi antara variabel Independen (variabel bebas) yaitu: kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), variabel Mediasi yaitu: kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan variabel dependen (variabel terikat) yaitu : Kinerja individu (*individual impact*).
- b. Objek penelitian ini adalah *System Application Product* (SAP) pada PT.Sc Johnson Manufacturing Medan dan Subjek dari penelitian ini adalah Karyawan level staf middle manager yang menggunakan sistem informasi *System Application Product* (SAP) pada devisi Produksi, Maintenance, Warehouse dan Quality Control.
- c. Teknik Pengumpulan data adalah dengan menggunakan Kuesioner, dan akan diolah menggunakan Tool SPSS versi 20.

1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan

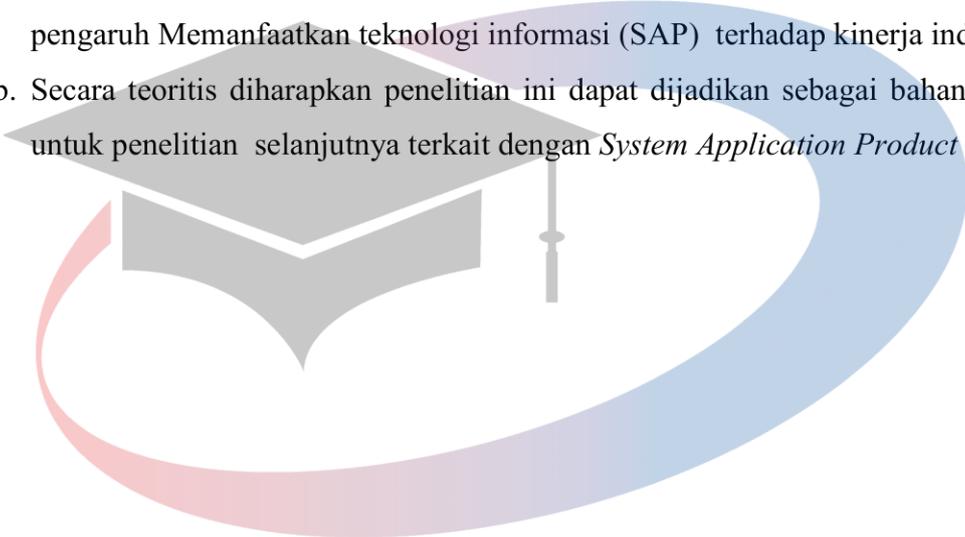
Berdasarkan perumusan masalah yang telah dibahas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan secara parsial terhadap kepuasan pengguna pada *System Application Product* (SAP).
- b. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna terhadap kinerja individu pada *System Application Product* (SAP).
- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara parsial terhadap kinerja individu yang dimediasi oleh kepuasan pengguna pada *System Application Product* (SAP).

1.4.2 Manfaat

Dari penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi organisasi perusahaan dan ilmu pengetahuan, yang dikemukakan menjadi dua sisi yaitu teoritis dan praktis:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis yang dapat berguna bagi PT.Sc Johnson Manufacturing Medan untuk mengetahui hasil dari dampak penggunaan sistem informasi terhadap kinerja individu dan pentingnya pengaruh Memanfaatkan teknologi informasi (SAP) terhadap kinerja individu.
- b. Secara teoritis diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya terkait dengan *System Application Product* (SAP).



UNIVERSITAS
MIKROSKIL