

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin pesat mendorong organisasi maupun perusahaan untuk menggunakan teknologi dan sistem informasi. Teknologi informasi dewasa ini banyak diterapkan pada perusahaan yang bertujuan untuk mendukung sistem kerja perusahaan. Penggunaan yang sederhana menjadikan teknologi informasi memiliki keunggulan, diantaranya menghemat biaya, penggunaan waktu yang sedikit dan penerapannya tidak rumit. Penggunaan yang relatif mudah dan banyak memberikan nilai keuntungan yang lebih kepada pengguna membuat teknologi informasi tidak lagi bersifat keperluan melainkan sudah menjadi kebutuhan dalam melakukan setiap aktifitas. [1] Salah satu produk teknologi informasi secara terintegrasi yang saat ini banyak digunakan oleh organisasi bisnis menengah dan besar adalah *System Application Product* (SAP).

Aplikasi atau perangkat lunak resmi yang bernama *System Application Product* (SAP) yang menunjang serta mendukung proses kinerja staff dapat memproses data lebih cepat dan produktif. Agar sistem dapat berjalan dengan baik, perusahaan menggunakan jaringan internet. SAP adalah salah satu *software* yang dikembangkan untuk mendukung suatu organisasi dalam menjalankan kegiatan operasional secara lebih efektif dan efisien. SAP merupakan bagian dari *software Enterprise Resource Planning* (ERP). ERP adalah suatu *tools* IT dan manajemen untuk membantu perusahaan merencanakan dan melakukan berbagai aktifitas sehari-hari. [1]

Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu tolak ukur keberhasilan suatu sistem informasi. Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tetapi tidak pada kualitas sistem secara teknik. Dalam literatur penelitian, *user satisfaction* seringkali digunakan sebagai ukuran pengganti dari efektivitas sistem informasi. [2]

Banyak penelitian yang telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem teknologi informasi. Salah satu penelitian yang terkenal adalah penelitian yang dilakukan oleh DeLone dan McLean pada *Model of Information System Succes 2003*. Model kesuksesan sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean ini menggunakan enam faktor data yang dijadikan dasar

pengukuran keberhasilan 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*), serta manfaat bersih (*net benefit*) dari sistem informasi [3]. Dimana dalam penelitian ini hanya menggunakan kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*) sebagai variabel independen dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebagai variabel intervening serta kinerja individu sebagai variabel dependen dengan menghilangkan variabel *intervening* intensitas penggunaan (*intention to use*) atau penggunaan (*use*). Hal ini diperkuat oleh Delone dan Mclean mengemukakan bahwa intensitas penggunaan (*intention to use*) atau penggunaan (*use*) hanya sebagai alternatif dalam penelitian mereka, dalam konteks wajib penggunaan sistem untuk menggunakan penggunaan (*use*) dikesampingkan, sebab sifat wajib menjadikan ada ataupun tidak keinginan untuk menggunakan sistem, user tetap harus menggunakan sistem karena sistem yang bersifat *mandatory*. Sistem yang bersifat *mandatory* dalam model Delone dan Mclean salah satu variabel yaitu variabel penggunaan (*use*) tidak dapat digunakan sebagai indikator pengukuran kesuksesan sistem informasi. Hal ini dikarenakan variabel penggunaan (*use*) tidak menggambarkan kondisi secara real. Kondisi real disini adalah saat menggunakan variabel penggunaan (*use*) dalam penelitian yang sistem penggunaannya diwajibkan (*mandatory*) maka secara otomatis pengguna sistem mau tidak mau harus menggunakan sistem tersebut, ini tidak sesuai dengan variabel penggunaan (*use*) dimana sistem yang digunakan itu bersifat sukarela (*volountery*) [3]. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Livari (2005) mengatakan bahwa kualitas sistem informasi signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem, tetapi tidak signifikan terhadap penggunaan sistem. [4]

Beberapa penelitian di Indonesia yang mengukur kepuasan pengguna terhadap kinerja individu pengguna sistem informasi dilakukan diantaranya oleh Istianingsih dan Utami (2007), Aris Kusumawati, Apol Pribadi dan Hanim Maria Astuti (2013), dan Ignatius Adrian dan Wing Wahyu (2013) dengan menggunakan variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan kinerja individu. Hasil penelitian tersebut adalah kualitas layanan, kualitas sistem, kualitas informasi berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan kepuasan pengguna berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja individu [5] [6] [7]. Dan

peneliti juga menemukan bahwa ada peneliti lain yang tidak mengkonfirmasi hasil yang sama seperti yang telah dimodelkan oleh Delone dan McLean seperti penelitian Fitri Adriany (2012), dengan menggunakan variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan kinerja individu. Hasil penelitian tersebut adalah kualitas informasi tidak terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem, dan kualitas layanan terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, dan kepuasan pengguna secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja individu [1]. Bondan Dwi Iranto (2012), dengan menggunakan variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna dan kinerja individu. Hasil penelitian tersebut adalah kualitas informasi, dan kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna, dan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individu. [2] Dan Zahirul Alfian, Endang Siti Astuti, Riyadi (2014), dengan menggunakan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna dan kinerja individu. Hasil penelitian tersebut adalah kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna. Dan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap kinerja individu. [8]

Melihat dari hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, hal ini menunjukkan penelitian replikasi dengan model Delone dan McLean dengan menghilangkan variabel *intervening* yaitu penggunaan (*use*) belum menunjukkan hasil yang konsisten, sebagian hasil peneliti belum mengkonfirmasi model DeLone dan McLean. Dengan pertimbangan-pertimbangan inilah yang mendorong peneliti untuk menguji ulang model kesuksesan sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean. Penelitian ini menggunakan objek penelitian SAP pada PT. Multimas Nabati Asahan, hal ini karena hampir semua aktifitas organisasi saat ini telah dimasuki oleh aplikasi dan otomisasi teknologi Sistem Informasi dengan menggunakan *System Application product* (SAP).

Berdasarkan latar belakang diatas maka penelitian ini mengambil judul tentang **“Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kinerja Individu Pengguna SAP yang Dimediasi oleh Kepuasan Pengguna. Studi Kasus : PT Multimas Nabati Asahan”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut.

1. Apakah kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SAP?
2. Apakah kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SAP?
3. Apakah kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SAP?
4. Apakah kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individu pengguna SAP?

1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini, yaitu:

1. Peneliti hanya mengukur kepuasan pengguna terhadap kinerja individu pengguna *System Application Product* (SAP) dengan menggunakan model DeLone dan McLean *Update IS Success Model 2003* dimana dalam penelitian ini hanya menggunakan kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*) sebagai variabel independen dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebagai variabel intervening serta kinerja individu sebagai variabel dependen dari model DeLone dan McLean *Update IS Success Model 2003* dengan tidak mengikutsertakan variabel penggunaan (*use*).
2. Objek pada penelitian ini adalah *System Application Product* (SAP) yang digunakan pada PT.Multimas Nabati Asahan
3. Subjek pada penelitian ini adalah seluruh karyawan level staff pada PT. Multimas Nabati Asahan yang menggunakan SAP
4. Tools yang digunakan dalam penelitian ini yakni SPSS

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti empiris pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna SAP.
2. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti empiris pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna SAP.
3. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti empiris pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SAP.
4. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti empiris pengaruh kepuasan pengguna terhadap kinerja individu SAP.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan guna memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, seperti perusahaan maupun ilmu pengetahuan. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Memberikan manfaat bagi organisasi khususnya PT. Multimas Nabati Asahan yaitu bagaimana sebenarnya penerapan sistem informasi SAP yang mempengaruhi kinerja individu.
2. Memberikan masukan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya yang berhubungan dengan pemanfaatan teknologi informasi yang berpengaruh terhadap kinerja individu pengguna *System Application product* (SAP)