

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Teknologi sudah menjadi hal yang tidak asing bagi setiap individu, berbagai *Tools* telah tersedia sesuai dengan kebutuhannya. Para *vendor* jasa *software* pun saling berlomba untuk mengembangkan inovasi-inovasi terkini di dalam dunia teknologi. *Vendor* jasa memberikan teknologi terbaru yang dianggap mereka lebih terbaik daripada teknologi lain.

Secara global, perusahaan membutuhkan teknologi dalam mendukung proses bisnisnya. Teknologi itu dikemas dengan sedemikian canggih untuk mempermudah proses bisnis perusahaan. Teknologi di dalam sebuah perusahaan perlu diintegrasikan dengan sistem yang dapat menunjang atau mendukung operasional proses bisnis. Karena, kesuksesan perusahaan juga dinilai dari sistem yang diterapkan. Salah satu Sistem yang dapat menunjang operasional perusahaan adalah Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP). ERP mengintegrasikan seluruh elemen-elemen dalam sebuah perusahaan. Elemen-elemen inilah yang dapat membantu unit-unit kecil hingga unit terbesar agar saling terintegrasi. [1]

Banyak perusahaan yang telah menerapkan sistem ERP dalam membantu kegiatan proses bisnis di perusahaan. Salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang telah mengimplementasikan sistem ERP adalah PT. PLN. PT. PLN bergerak dibidang ketenagalistrikan yang bertugas untuk menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Sesuai Undang-Undang No.19/2000, PLN harus mampu merencanakan pembangunan sarana dengan cara membuat pembangkitan listrik, menyalurkan listrik dari kota hingga menuju pada desa-desa, pemeliharaan peralatan ketenagalistrikan, dan mengembangkan teknologi-teknologi untuk menunjang penyediaan tenaga listrik. Dengan mempunyai tanggungjawab yang besar, Sistem ERP yang dipilih oleh PT. PLN adalah SAP (*System Application and Product in Data Processing*). SAP adalah software yang dikembangkan guna mendukung suatu perusahaan dalam menjalankan operasionalnya secara lebih efisien dan efektif.

Dimana, SAP merupakan trend teknologi Aplikasi ERP yang sekarang ini dibutuhkan oleh perusahaan.

SAP menawarkan modul-modul yang akan membantu setiap kegiatan operasional perusahaan seperti: *Sales and Distribution, Materials Management, Production Planning, Quality Management, Plant Maintenance, Human Resources Management, Financial Accounting, Controlling, Asset Management, dan Project System*. SAP yang digunakan oleh PT.PLN adalah SAP R/3, Modul yang ditawarkan SAP pada PT.PLN ialah terbagi dalam 3 modul besar yaitu modul *Finance* (mengurus segala hal berkaitan dengan keuangan perusahaan), *Logistic* (mengurus segala hal berkaitan dengan sumber daya yang berbentuk barang baik asset bergerak ataupun tetap), dan *Human Resource* (mengurus segala hal berkaitan dengan personalia). Ketiga modul tersebut kemudian terbagi menjadi modul - modul kecil. Ketiga modul ini telah diterapkan di PT. PLN untuk meningkatkan kualitas perusahaan[2]

Pada tahun 2013 PT.PLN(Persero)telah menerapkan sistem SAP hingga sekarang, karena di dalam SAP terdapat konsep ERP(*Enterprise Resources Planning*), dimana modul- modul SAP mencakup semua transaksi perusahaan secara *real time*.

Dalam penerapan modul SAP, PT. PLN mengeluarkan biaya yang besar, dengan harapan dapat meningkatkan kualitas operasional perusahaan. Agar penerapan sistem SAP tersebut sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan, perusahaan perlu mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem SAP dan manfaat yang didapatkannya. Dengan adanya evaluasi kualitas sistem SAP, dapat diketahuipakah kualitas informasi,kualitas layanan, kualitas sistem yang dihasilkan dan manfaat bersih (*Net Benefits*) yang didapatkan perusahaan sesuai dengan tujuan awal diterapkannya sistem tersebut. Sehingga perusahaan dapat menilai sukses tidaknya penerapan sistem SAP yang dilakukan oleh PT. PLN.

Salah satu model untuk mengukur kesuksesan suatu sistem adalah dengan menggunakan Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean. Sejak dipublikasikan oleh Delone dan McLean (1992), banyak mendapat tanggapan dari para peneliti, diantaranya kritikan yang disampaikan Seddon (1997) yang mengangkat

permasalahan tercampurnya model proses dan model kausal dalam model yang dibangun DeLone dan McLean (1992). Kritik Seddon oleh DeLone dan McLean dijawab dengan memperbaharui model menjadi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang diperbaharui (*Updated DeLone and McLean IS Success Model*) (2003), diantaranya dengan memasukkan variabel Kualitas Layanan (*service quality*) sebagai salah satu penentu kesuksesan sistem informasi dan menggabungkan dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasional (*organizational impact*) menjadi manfaat-manfaat bersih (*Net Benefits*) [7]. Dengan mengetahui pengukuran kesuksesan sistem, berarti dapat diketahui sistem informasi yang telah diterapkan akan mempengaruhi tingkat kinerja karyawan sesuai harapan perusahaan.

Hasil penelitian Istianingsih dan Utami menunjukkan bahwa Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan telah terbukti secara signifikan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Jika layanan yang diberikan perusahaan baik dan mendapatkan pelatihan tentang cara penggunaan sistem maka tingkat kepuasan pengguna pun akan semakin tinggi [3]. Berbeda halnya dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Bondan Ironto yang menunjukkan Kualitas Layanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) karena tidak adanya pelatihan yang diberikan kepada para pengguna [4].

Muhammad Islam (2014) penelitian ini dilakukan kepada kesuksesan informasi perpustakaan yang mengadopsi model DeLone and McLean dan hasilnya ialah Penggunaan (*Use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Siti Ardiyanti menunjukkan bahwa Kepuasan pengguna berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Penggunaan (*Use*). Hal ini disebabkan karena penggunaan SIMDA belum terintegrasi dengan pelaporan keuangan daerah [5].

Hasil penelitian Ardhini dan Febriliyan menunjukkan bahwa Kepuasan Pengguna terbukti positif dan signifikan berpengaruh terhadap *Net Benefits* [6], sama halnya dengan penelitian Siti Ardiyanti menunjukkan bahwa Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih dikarenakan teknologi informasi yang bagus membawa dampak positif juga bagi pengguna [5].

Rai menyatakan di dalam Model Kesuksesan DeLone and McLean (2003) bahwa jika adanya Manfaat Bersih (*Net Benefits*) Sistem Informasi bagi Individu maka akan meningkatnya Kinerja Individu terhadap Tingkat Kepuasan

Pengguna (*User Satisfaction*). Penelitian antara Manfaat Bersih (*Net Benefits*) dengan variabel itu dinyatakan bersifat positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) [7]. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Islam dan Siti Ardiyanti menunjukkan bahwa Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefits*), alasannya karena pengguna sangat puas dengan manfaat-manfaat yang dihasilkan oleh teknologi Sistem Informasi [8] [5]. Berdasarkan pembahasan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP NET BENEFITS SISTEM SAP PT. PLN(PERSERO) P3B SUMATERA UPB SUMBAGUT”**

### 1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah variabel Kualitas Sistem (*Quality System*) berpengaruh secara Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)?
2. Apakah variabel Kualitas Informasi (*Quality Information*) berpengaruh secara Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)?
3. Apakah variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) berpengaruh secara Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)?
4. Apakah variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefits*)?

### 1.3. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup penelitian dalam permasalahan ini seperti:

Penelitian ini mengukur seberapa besar manfaat sistem ERP bagi setiap karyawan-karyawan PT PLN (PERSERO) P3B SUMATERA UPB SUMBAGUT dengan Metode DeLone and Mclean dengan variabel bebas seperti *System Quality* (Kualitas Sistem), *Information Quality* (Kualitas

Informasi), *Service Quality*(Kualitas Layanan) dan *User Satification* (Kepuasan Pengguna)terhadap *Net Benefits* (Manfaat Bersih)

Adapun ruang lingkup yang akan kami teliti seperti berikut ini :

1. Peneliti akan membahas variabel Independen, yaitu: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dengan variabel *Intervening* seperti variabel Kepuasan Penggunad an variabel Dependen seperti: Net Benefits.
2. Variabel Penggunaan(*Use*) tidak diikutsertakan karena sistem SAP ini bersifat aplikasi yang rutin(mandatory system) sehinggavariabel Kepuasan Pengguna tidak perlu untuk diteliti.
3. Penelitian ditujukan secara keseluruhan kepada Staff PT PLN (PERSERO) P3B SUMATERA UPB SUMBAGUT yang menggunakan sistem SAPpada bagian ESS.
4. Untuk mengelola data peneliti digunakan program SPSS versi 2.0

#### **1.4. Tujuan dan Manfaat**

##### **1.4.1 Tujuan**

Adapun tujuan yang akan kami teliti seperti berikut ini:

1. Untuk mengetahui dan mendapatkan bukti empiris pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna.
2. Untuk mengetahui dan mendapatkan bukti empiris pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna.
3. Untuk mengetahui dan mendapatkan bukti empiris pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna.
4. Untuk mengetahui dan mendapatkan bukti empiris pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap *Net Benefits*.

##### **1.4.2 Manfaat**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini ,yaitu :

1. Sebagai bahan masukan dalam mengembangkan dan memperbaiki Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan,

Kepuasan Pengguna dan Net Benefits pada PT. PLN PERSERO MEDAN.

2. Dapat memberi wawasan baru dalam pembahasan tentang Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna terhadap pengaruh Net Benefits.



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL