

## **PENGUJIAN KESUKSESAN IMPLEMENTASI ERP (*ENTERPRISE RESOURCE PLANNING*) MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN McLEAN YANG DIPERBAHARUI PADA PT SARI HUSADA GENERASI MAHARDHIKA**

**Siti Rahmi**

Fakultas Ekonomi Univ. Bung Hatta Padang

### ***Abstract***

*This study aims to testing and obtain empirical evidence implementation of Enterprise Resource Planning (ERP) PT Sari Husada Generasi Mahardhika Yogyakarta using the updated DeLone and McLean model. Delone and McLean model is a model of successful testing of information technology system that are based on processes and causal relationship of the dimensions of the model. The dimensions of this model are quality system, information quality, system usage, user satisfaction and net benefits.*

*The research method is quantitative method of mail survey methods to company officials who daily use the ERP. This study uses version 2.0 SmartPLS program assistance as a tool to test hypotheses in the study.*

*Based on the results of data analysis, in getting that all constructs in this study has fulfilled the requirements of validity and reliability. Where to terms of validity, the value of loading factor must exceed 0,7 and its reliability requirement given the level of Cronbach's Alpha above 0,7. Based on the results of hypothesis testing shows there are several hypothesis are supported, such as H1,H12,H3,H5,H6,H8. And there are also the hypothesis that are not supported, for example H4,H7,H9.*

*Keywords : Enterprise Resource Planning (ERP), Delone and McLean updated model, the success model in information technology system.*

### **PENDAHULUAN**

#### **Latar Belakang**

Persaingan di dunia bisnis semakin kompleks, banyak hal yang harus diperbaharui dalam perusahaan untuk dapat menjadi *market leader* didalam bisnis yang mereka kembangkan. Salah satu hal yang harus diperbaharui yaitu dengan mengimplementasikan sistem teknologi informasi, dimana dalam dekade saat ini perkembangan sistem teknologi informasi semakin pesatnya.

*Enterprise Resource Planning (ERP)* merupakan suatu cara untuk mengelola sumber daya perusahaan dengan menggunakan teknologi informasi. Penggunaan ERP yang dilengkapi dengan *hardware* dan *software* untuk mengkoordinasi dan mengintegrasikan data informasi pada setiap *area business processes* untuk menghasilkan pengambilan keputusan yang cepat karena menyediakan analisa dan laporan keuangan yang cepat, laporan penjualan yang *on time*, laporan produksi dan *inventori*.

Program ERP sangat membantu perusahaan yang memiliki bisnis proses yang luas, dengan menggunakan database dan *reporting tools* manajemen yang terbagi. *Business processes* merupakan sekelompok aktivitas yang memerlukan satu jenis atau lebih input yang akan menghasilkan sebuah *output* dimana *output* ini merupakan *value* untuk konsumen. Software ERP mendukung pengoperasian yang efisien dari *business processes* dengan cara mengintegrasikan aktivitas-aktivitas dari keseluruhan bisnis termasuk *sales, marketing manufacturing logistic, accounting* dan *staffing*.

Salah satu perusahaan yang melakukan pemanfaatan dari teknologi *Enterprise Resource Planning (ERP)* adalah PT Sari Husada Generasi Mahardhika cabang Yogyakarta. Sistem teknologi informasi yang pertama kali diimplementasikan di dalam perusahaan yaitu menggunakan sistem informasi yang disebut dengan aplikasi Exact. Namun pada awal tahun 2004, PT Sari Husada Generasi Mahardhika menggunakan aplikasi sistem bagian dari ERP yaitu SAP untuk mengintegrasikan

operasional perusahaan pada setiap departemen yaitu *finance, HR, supply chain, production dan purchasing*.

Sistem informasi yang diterapkan perusahaan pada awalnya adalah sistem Exact menghadapi beberapa kendala. Kendala-kendala yang terjadi misalnya proses *link* antar divisi finance ke divisi piutang mengalami gangguan. Sistem pencatatan inventori di gudang sering terjadi *error link* dengan sistem akuntansi sehingga terjadi selisih pencatatan, proses produksi belum terintegrasi dengan departemen lain sehingga berpengaruh terhadap hasil produksi, mesin yang digunakan dan durasi waktu proses produksi tidak efisien. Kendala-kendala teknis tersebut akan berpengaruh pada kualitas sistem yang ada didalam perusahaan, karena akan berpengaruh terhadap integrasi data didalam proses pengaktualan data serta biaya produksi yang ditanggung perusahaan akan menjadi lebih besar.

#### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian permasalahan yang ada, maka pertanyaan penelitian yang timbul adalah menguji dan menganalisis kesuksesan penerapan ERP PT Sari Husada Generasi Mahardika Cabang Yogyakarta menggunakan model Delone dan McLean diperbaharui apakah sudah baik diimplementasikan?

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **Pengertian Enterprise Resource Planning (ERP)**

*Enterprise Resource Planning* (ERP) adalah suatu perangkat lunak paket dengan aplikasi yang terintegrasi untuk digunakan secara luas di organisasi ERP termasuk *transaction processing system* ditambah dengan sistem-sistem informasi fungsional yang terintegrasi. Tidak ada definisi yang baku mengenai ERP, tetapi secara umum dapat diartikan bahwa sistem ERP adalah sistem perangkat lunak yang digunakan untuk mendukung dan mengotomatiskan proses bisnis, menyediakan informasi yang luas, akurat dan *real time* tentang perusahaan untuk digunakan dalam pengambilan keputusan. ERP mengintegrasikan semua departemen dan fungsi di perusahaan ke dalam suatu sistem komputer yang dapat melayani kebutuhan informasi perusahaan.

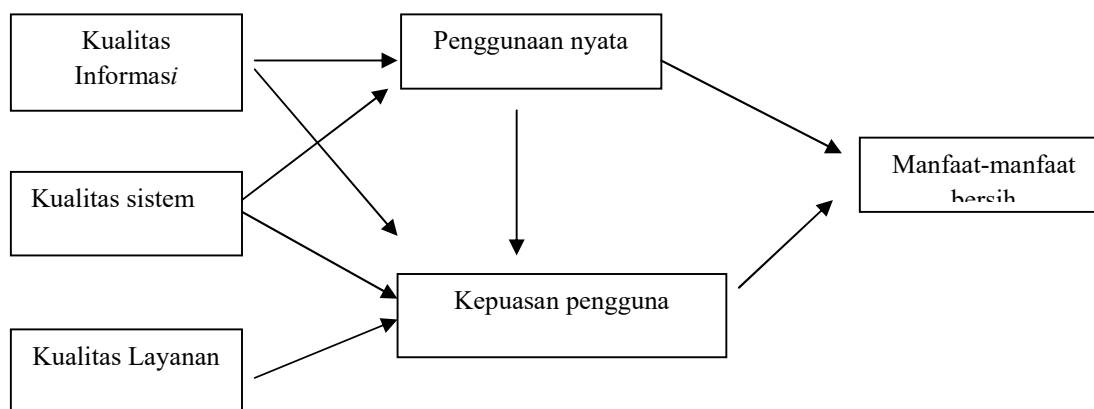
#### **Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean**

Delone dan McLean *Information Success Model* atau model kesuksesan sistem informasi Delone dan McLean, merupakan pengembangan dari penelitian-penelitian sebelumnya, diantaranya penelitian oleh Shannon dan Weaver (1949) dan Mason (1978) dan penelitian penelitian sebelumnya (Jogiyanto, 2007). Model kesuksesan ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal, dari enam dimensi pengukur sebagai berikut:

1. Kualitas sistem (*system quality*)
2. Kualitas informasi (*information quality*).
3. Penggunaan (*use*)
4. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
5. Dampak individual (*individual impact*)
6. Dampak organisasional (*organizational impact*)

#### **Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean Diperbarui**

Sejak dipublikasikan oleh Delone dan McLean (1992), D&M *Information Success Model* banyak mendapat tanggapan dari para peneliti. Diantaranya kritik yang disampaikan Seddon (1997) yang mengangkat permasalahan tercampurnya model proses dan model kausal dalam model yang dibangun Delone dan McLean (1992). Kritikan Seddon oleh Delone dan McLean dijawab dengan memperbaiki model menjadi Model Kesuksesan Sistem informasi Delone dan McLean yang diperbarui (2003), diantaranya dengan memasukkan variabel *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*).

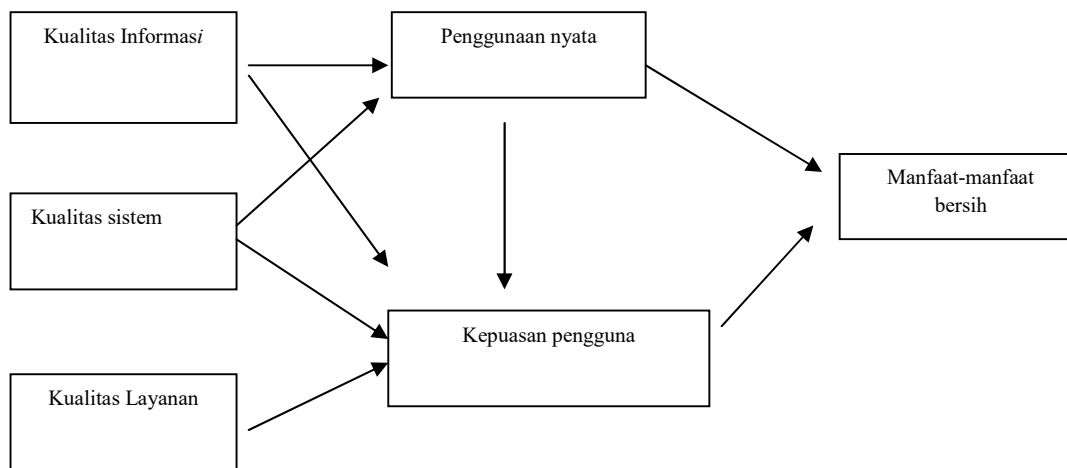


### Model Penelitian

Model dalam penelitian ini merupakan model replikasi yang diadopsi dari penelitian Livari (2005) untuk melakukan studi lapangan di kota Oulu, Finlandia. Namun dalam penelitian ini, peneliti mengganti model Delone dan McLean yang digunakan Livari, dengan model Delone dan Mclean yang diperbaharui (2003). Dimana dalam hal ini, peneliti menghilangkan *intention to use* dan mengganti *use* dengan penggunaan nyata, seperti yang terdapat dalam penelitian Livari (2005). Sehingga, dalam penelitian ini tidak mengharuskan untuk melakukan pengujian terhadap dimensi *intention to use* terhadap *user satisfaction*. Model Delone dan Mclean yang diperbaharui menambahkan satu dimensi kualitas layanan dan menggabungkan dampak individu dan dampak organisasi menjadi satu dimensi pengukuran yaitu manfaat-manfaat bersih (*net benefits*).

Model dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Gambar model penelitian



### Pengembangan Hipotesis

#### Hubungan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna

Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) adalah respon pengguna terhadap penggunaan keluaran sistem informasi (Jogiyanto, 2007). Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan. Variabel ini diukur dengan indikator McGill et al. (2003) yang terdiri atas 3 item, yaitu efisiensi (*efficiency*), keefektifan (*effectiveness*), dan kepuasan (*satisfaction*), ditambah dengan indikator lain penelitian Lucas (1981) yaitu kebanggaan menggunakan sistem (*proudness*).

Sedangkan Dimensi kualitas informasi (*information quality*) merujuk pada output dan sistem informasi, menyangkut akurasi (*accuracy*), ketelitian (*precession*), kekinian (*currency*),

ketepatanwaktuan (*timeliness*) serta keandalan (*reliability*) dari informasi yang dihasilkan (Pitt et al. 1995). Kualitas informasi tersebut akan mempengaruhi kepuasan pengguna dalam memakai keluaran sistem informasi yang berupa informasi. Semakin informasi tersebut semakin akurat, ketepatanwaktuan, maka kepuasan dari pengguna akan semakin meningkat.

Model yang dibangun Delone dan McLean (1992) menyatakan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi secara positif oleh *perceived system quality* yang merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. Penelitian empiris yang dilakukan McGill et al. (2003) terhadap model Delone dan McLean (1992) menghasilkan bahwa *perceived system quality* berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*. Livari (2005) membuat kesimpulan juga bahwa *system quality* memiliki pengaruh positif terhadap *user satisfaction* tetapi tidak signifikan terhadap intensitas penggunaan sistem. Hasil tersebut didukung oleh Roldan dan Leal (2003) yang menyimpulkan pengaruh yang positif terhadap *user satisfaction*.

H1 : Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

H2 : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

### **Hubungan kualitas sistem, kualitas informasi terhadap penggunaan nyata**

Seperti yang sudah dijelaskan diatas, bahwa kualitas sistem menyangkut pada kualitas sistem itu sendiri, misalnya mengenai keluwesan, waktu respon serta kemudahan penggunaan. Hal ini juga akan mempengaruhi pengguna dalam menjalankan sistem tersebut. Semakin luwes, semakin mudah dan semakin cepat respon sistem tersebut, maka akan meningkatkan penggunaan nyata dari pengguna. Misalnya seseorang yang sedang mengoperasikan komputer yang waktu responnya cepat, kemudahannya memakai, serta sistemnya dapat diandalkan, maka pengguna tersebut akan semakin cepat menggunakan komputer tersebut. Begitu juga sebaliknya, seseorang yang menggunakan komputer dengan waktu respon yang lambat, kerumitan dalam penggunaan, maka orang tersebut akan menambah waktu penggunaan komputernya dibandingkan dengan komputer yang mempunyai waktu respon cepat, kemudahan dalam menggunakan.

Penggunaan informasi (*information use*) adalah penggunaan keluaran dari suatu sistem informasi oleh penerima. Konsep penggunaan (*use*) dari suatu sistem dapat dilihat dari beberapa perspektif, yaitu penggunaan nyata (*actual use*), penggunaan persepsi (*perceived use*) dan penggunaan dilaporkan (*reported use*) (Jogiyanto,2007). Fuerst dan Cheney (1982) menggunakan frekuensi dari penggunaan umum dan khusus sebagai pengukur penggunaan informasi. Sedangkan kualitas informasi yang memiliki keakuratan, keandalan serta kekinian yang baik, maka akan mendorong pengguna untuk bisa menggunakan sistem informasi tersebut. Teng dan Calhoun (1996) menemukan adanya hubungan signifikan antara kualitas informasi dengan penggunaan sistem. Berdasarkan paparan teori di atas maka hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

H3 :Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan nyata

H4 : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap pengguna nyata

### **Hubungan pelayanan terhadap kepuasan pengguna**

Kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi. Kualitas layanan tersebut misalnya, ketika terjadi *error*, departemen informasi dengan cepat melakukan perbaikan terhadap *error* tersebut. Jaminan dan departemen informasi terhadap keandalan dan sistem dan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Kualitas layanan tersebut akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi. Sehingga kualitas layanan mempunyai hubungan positif terhadap kepuasan pengguna.

Model kesuksesan sistem informasi Delone dan McLean yang diperbaharui (2003) memasukkan variabel kualitas layanan sebagai salah satu penentu kesuksesan sistem informasi. Kualitas layanan merupakan prediktor yang signifikan bagi kepuasan pengguna. Penelitian oleh Pitt et al. (1995) juga menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu penentu kesuksesan sistem informasi.

H Siu-Fen Un (2007) melakukan survey terhadap 232 mahasiswa, penelitian ini menggunakan model DeLon dan McLean yang diperbaharui yang mengukur keberhasilan untuk memeriksa faktor penentu untuk keberhasilan penggunaan sistem. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sistem,

mutu, kualitas informasi dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan nyata.

Berdasarkan pada paparan teori di atas, maka hipotesis diajukan sebagai berikut :

H5 :Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan nyata

H6 :Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

#### **Hubungan penggunaan nyata terhadap kepuasan pengguna**

Kepuasan pengguna merupakan respon keluaran dari penggunaan sebuah sistem, sedangkan penggunaan nyata merupakan frekuensi dari penggunaan sebuah sistem informasi. Semakin sistem informasi tersebut memberikan waktu respon yang cepat terhadap kebutuhan pengguna, maka kepuasan pengguna sistem informasi tersebut semakin meningkat.

Penelitian Livari (2005) juga menemukan adanya hubungan pengaruh yang signifikan antara penggunaan nyata dengan kepuasan pengguna.

H 7 : Penggunaan nyata berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

#### **Hubungan kepuasan pengguna dan penggunaan nyata terhadap manfaat-manfaat bersih**

Model Delone dan Mclean (2003) menggabungkan variabel-variabel dampak individual dan organisasional menjadi variabel manfaat-manfaat bersih (*net benefits*). Penggabungan variabel-variabel ini disebabkan karena dampak dari sistem teknologi informasi sudah meningkat, tidak hanya berdampak pada pengguna individual dan organisasi saja, tetapi dampaknya sudah ke grup pengguna, ke antar organisasi, konsumen, pemasok, sosial bahkan ke negara. Namun dalam penelitian ini, peneliti hanya membatasi pada dampak terhadap individual dan organisasi.

McGill et al. (2003) dalam penelitiannya menemukan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap performa individu. Pengaruh positif kepuasan pengguna terhadap dampak individu juga ditemukan oleh Almutairi (1996) dan Roldan dan Milian (2000). Almutairi et al. (2005) dalam penelitian yang dilakukan terhadap 157 pegawai di beberapa perusahaan swasta di Kuwait menemukan adanya pengaruh positif antara penggunaan nyata dengan dampak individual. Hal yang sama juga ditemukan dalam penelitian yang dilakukan Snitkin dan King (1986).

H8 : Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat-manfaat bersih

H9 : Penggunaan nyata berpengaruh positif terhadap manfaat-manfaat bersih

### **METODA PENELITIAN**

#### **Populasi dan Sampel**

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kesuksesan penerapan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) perusahaan. Oleh karena itu populasi penelitian ini adalah para pegawai PT Sari Husada Generasi Mahardika Cabang Yogyakarta yang berjumlah 58 orang dan tersebar di kantor cabang Yogyakarta,

Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan metode sample bertujuan (*purposive sampling*) dengan *judgment sampling*. *Judgment sampling* yaitu merupakan metode sampling berdasarkan pertimbangan tertentu dengan kriteria yang ditetapkan (Jogiyanto, 2008). Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan kriteria para pegawai yang menggunakan ERP dalam melaksanakan pekerjaannya sehari-hari dalam jangka waktu minimal 4 -7 jam .

#### **Sumber dan Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan data primer yang langsung diperoleh dari pegawai-pegawai yang terpilih sebagai sampel penelitian. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data survei untuk mendapatkan data opini setiap pegawai serta wawancara dengan manajer IT.

Survei adalah metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden individu (Jogiyanto, 2008). Metode survei dalam penelitian ini dilakukan dengan mengirimkan kuisioner kepada para pegawai yang menjadi sampel dalam penelitian ini serta peneliti langsung mengantarkan kuisioner kepada responden.

#### **Pengukuran pendapat sampel**

Skala *Likert* merupakan teknik yang paling tepat dalam mengukur perilaku seseorang. Setiap variabel laten diukur dengan menggunakan beberapa variabel *manifest* dengan meminta tingkat

kesetujuan responden atas pertanyaan yang diberikan dalam skala interval (*likert scale*) tujuh poin (dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju)

**Metoda Analisis**

Metoda Analisis dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dalam pengujian modelnya. SEM merupakan suatu teknik statistika untuk menguji dan mengestimasi hubungan kausal dengan mengintegrasikan analisis faktor dan analisis jalur (Jogiyanto dan Willy, 2009)

Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) berbasis varian yaitu dengan menggunakan *Partial Least Square* (PLS) . PLS merupakan metoda analisis persamaan SEM berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktural.

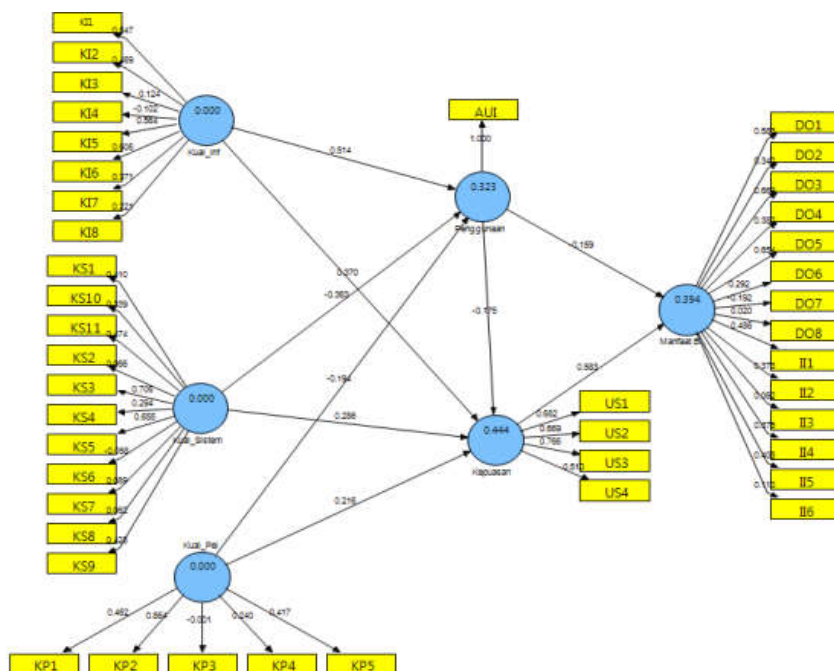
**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Deskripsi Umum Responden Penelitian**

Pada penelitian ini, responden yang dituju adalah para pegawai PT Sari Husada Generasi Mahardhika (SGM) cabang Yogyakarta yang berlokasi di jalan Kusumanegara 173 Yogyakarta. Responden merupakan pegawai yang sehari-hari menggunakan ERP. Pengumpulan data dan wawancara dilakukan mulai januari dan penyebaran kuesioner mulai maret sampai akhir April 2016.

**Model Struktural (*inner model*)**

Pengujian model struktural dilakukan untuk memprediksi hubungan kausal antar variabel atau pengujian hipotesis. Model struktural dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan  $R^2$  untuk variabel dependen dan koefisien pada path untuk variabel independen yang kemudian dinilai signifikansinya berdasarkan nilai *T-statistic* setiap *path*.



Gambar tampilan *output* model struktural (*output SmartPLS*)

Untuk menilai signifikan model prediksi dalam pengujian model struktural, dapat dilihat dari nilai *T-statistic* antara variable independen ke variable dependen dalam tabel *Path Coefficient* pada output smartPLS di bawah ini :

Koefisien jalur pada pengujian model struktural

Keterangan	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics ( O/STERR )
Kualitas sistem -> kepuasan pengguna	0.420658	0.417654	0.069107	0.069107	6.087084
Kualitas informasi -> Kepuasan pengguna	0.347593	0.356936	0.121609	0.121609	2.858281
Kualitas sistem -> Penggunaan nyata	0.325972	0.341297	0.153611	0.153611	2.122055
Kualitas informasi -> penggunaan nyata	0.236046	0.225116	0.095742	0.095742	1.465429
Kualitas layanan-> Penggunaan nyata	0.181648	-0.173117	0.075356	0.075356	2.410536
Kualitas layanan -> Kepuasan pengguna	0.332690	0.344189	0.069444	0.069444	4.790738
Penggunaan nyata-> Kepuasan pengguna	-0.218127	-0.234516	0.100450	0.100450	2.171497
Kepuasan pengguna -> manfaat-manfaat bersih	0.143937	-0.132848	0.130470	0.130470	2.703219
Penggunaan nyata -> Manfaat Bersih	-0.157750	-0.163864	0.102023	0.102023	1.546229

Dari di atas, dapat dilakukan pengujian terhadap keterdukungan hipotesis. Menurut Jogiyanto dan Willy (2009), ukuran signifikansi keterdukungan hipotesis dapat digunakan perbandingan *T-table* dan *T-statistic*. Jika nilai *T-statistic* lebih tinggi dibandingkan nilai *T-table*, berarti hipotesis terdukung. Untuk tingkat keyakinan 95 persen (alpha 5 persen) maka nilai *T-table* untuk hipotesis satu ekor (*one-tailed*) adalah  $\geq 1,64$ .

Ringkasan pengujian hipotesis, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Ringkasan hipotesis

Hipotesis	Hasil Uji Model
: Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna	Terdukung
: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna	Terdukung
: Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan nyata	Terdukung
: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan nyata	Tidak terdukung
: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan nyata	Terdukung
: Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna	Terdukung
: penggunaan nyata berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna	Tidak terdukung
: kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat-manfaat bersih	Terdukung
: penggunaan nyata berpengaruh positif terhadap manfaat-manfaat bersih	Tidak terdukung

**Pembahasan**

Hipotesis 1 yang menyatakan kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil uji hipotesis menunjukkan kualitas sistem dengan kepuasan pengguna memiliki nilai koefisien beta 0,420658 dan *t-value* 6,087084. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Artinya, hipotesis 1 terdukung.

Hipotesis 2 menyatakan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna Hasil uji hipotesis menunjukkan kualitas informasi dengan kepuasan pengguna memiliki nilai koefisien beta 0,347593 dan *t-value* 2,858781. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Artinya, hipotesis 2 terdukung.

Hipotesis 3 menyatakan kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan nyata. Hasil uji hipotesis menunjukkan kualitas sistem dengan penggunaan nyata memiliki nilai koefisien beta 0,325972 dan *t-value* 2,122055. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan nyata. Artinya, hipotesis 3 terdukung.

Hipotesis 4 menyatakan kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan nyata. Hasil uji hipotesis menunjukkan kualitas informasi dengan penggunaan nyata memiliki nilai koefisien beta 0,236046 dan *t-value* 1,465429. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan nyata, namun tidak terdukung. Artinya, hipotesis 4 tidak terdukung.

Hipotesis 5 menyatakan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan nyata. Hasil uji hipotesis menunjukkan kualitas layanan dengan penggunaan nyata memiliki nilai koefisien beta 0,181648 dan *t-value* 2,410536. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan nyata. Artinya, hipotesis 5 terdukung.

Hipotesis 6 menyatakan Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil uji hipotesis menunjukkan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna memiliki nilai koefisien beta 0,332690 dan *t-value* 4,790738. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Artinya, hipotesis 6 terdukung.

Hipotesis 7 menyatakan penggunaan nyata berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil uji hipotesis menunjukkan penggunaan nyata dengan kepuasan pengguna memiliki nilai koefisien beta -0,218127 dan *t-value* 2,171497. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan nyata tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Artinya, hipotesis 7 tidak terdukung.

Hipotesis 8 yang menyatakan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat-manfaat bersih. Hasil uji hipotesis menunjukkan kepuasan pengguna dengan manfaat-manfaat bersih memiliki nilai koefisien beta 0,143937 dan *t-value* 2,703219. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat-manfaat bersih. Artinya, hipotesis 8 terdukung.

Hipotesis 9 yang menyatakan penggunaan nyata berpengaruh positif terhadap manfaat-manfaat bersih. Hasil uji hipotesis menunjukkan penggunaan nyata dengan manfaat-manfaat bersih memiliki nilai koefisien beta -0,157750 dan *t-value* 1,546229. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan nyata tidak berpengaruh positif terhadap manfaat-manfaat bersih. Artinya, hipotesis 9 tidak terdukung.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Dari hasil pengujian terhadap model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*) dengan menggunakan SmartPLS, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa model kesuksesan sistem informasi Delone and McLean diperbaharui sebagian terbukti secara positif dan empiris dalam implementasi ERP pada PT Sari Husada Generasi Mahardhika (SGM) cabang Yogyakarta. Dalam model tersebut hipotesis yang menyatakan kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan nyata hipotesis ini terdukung. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas informasi serta kualitas sistem yang ada di PT SGM telah memberikan kualitas sistem dan informasi yang baik sehingga akan meningkatkan penggunaan dan kepuasan pengguna. Serta sebagian responden memahami kualitas sistem ERP yang dapat menunjang kinerja yang mereka lakukan, sehingga akan mempengaruhi tingkat pengguna, semakin tinggi tingkat pemahaman kualitas sistem maka semakin tinggi kepuasan pengguna.



Kualitas informasi tidak berpengaruh positif terhadap penggunaan nyata, hal ini karena pemakaian sistem yang bersifat *mandatory* (wajib) digunakan oleh pengguna maka kualitas informasi tidak menjadi faktor penentu dan daya tarik tersendiri bagi pengguna. Hal ini berimbas dari efek psikologis pengguna, mereka lebih fokus menyelesaikan pekerjaan daripada informasi yang ada. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan nyata dan kepuasan pengguna, hal ini mengindikasikan karena ERP dipakai dalam pekerjaan para pegawai PT SGM sehari-hari dalam kuantitas waktu yang relatif lama, maka adanya kualitas layanan yang baik maka pengguna akan merasa puas dan mendapatkan kemudahan dalam melaksanakan pekerjaan mereka. Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat-manfaat bersih. Hal ini memberikan implikasi bahwa sistem ERP yang diterapkan oleh PT SGM telah memberikan kepuasan pengguna dan manfaat, sehingga dengan adanya ERP dapat mengurangi biaya dan efisiensi waktu dalam operasional perusahaan karena sistem yang terintegrasi memberikan dampak yang baik untuk peningkatan kinerja baik bagi individu yang menggunakan maupun bagi perusahaan.

#### **Implikasi Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan kepada PT SGM Cabang Yogyakarta harus meningkatkan kualitas sistemnya, kualitas informasi dan kualitas pelayanan sehingga meningkatkan kepuasan pemakai sistem ERP. Dalam peningkatan kualitas sistemnya harus memperhatikan keakuratan data, kemudahan dalam penggunaan, kemudahan mempelajari, fitur yang baik, akurasi, ketepatan, bebas dari bias, serta penanganan yang cepat dalam menanggapi kendala-kendala teknis begitu pula terhadap kualitas pelayanannya.

#### **Keterbatasan penelitian**

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang mungkin dapat mempengaruhi hasil penelitian, yaitu :

1. Objek penelitian yang hanya satu kantor cabang Yogyakarta PT SGM dapat mengurangi kemampuan generalisasi.
2. Pengukuran variable-variabel bersifat subjektif sehingga terdapat kemungkinan perbedaan persepsi antara peneliti dengan responden.

#### **Saran**

Saran-saran peneliti terhadap penelitian ini adalah :

1. Peneliti selanjutnya sebaiknya memperluas objeknya dan penelitian dilakukan kembali dalam jangka waktu tertentu setelah penelitian sebelumnya.
2. Sebaiknya manajemen PT SGM cabang Yogyakarta lebih memperhatikan dimensi-dimensi pengukuran kesuksesan yang mempengaruhi terhadap implementasi ERP di lapangan, dimensi-dimensi tersebut misalnya kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan sehingga implementasi ERP bisa berjalan dengan baik dan bisa memberikan manfaat lebih serta peningkatan performa organisasi

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Amrina R.E, Franntz Rowe, Marronat, 2006, *The effects of enterprise resource planning implementation strategy on cross functionalit*, Journal Compilation blackwel publishing Ltd.
- Almuatairi, H. and Subramanan, G, 2005, *An empirical application of the Delon and McLean Model in the Kuwaiti Private Sector*, Journal of Computer Information System.
- Bailey, J.E. and S.W Pearson.1983, *Development of a Tool for Measuring and Analysing Computer Satisfaction*, Management Science 29 May.
- Baraoudi, J.J and Orlikowski, W.J 1988, *A Short-form Measure of User Satisfaction: A psychometric Evaluation and Notes on use*, Journal of Management Information System.
- Davis, F,1989, *Perceived Usefulness, Perceived Ease of use and Acceptance Of Information Technology*, MIS Quarterly.
- Delone, W.H and E.R McLean 1992, *Information System Success : The Quest for Dependent Variabel*, Information System Research 3.
- Delone, W.H and E.R McLean. 2003, *The DeLone and McLean Model Of Information System Success : A Ten Year Update*, Journal Of Information System.

- Dody Radityo dan Zulaikha. 2007, *Pengujian Model DeLone dan McLean dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen*, Simposium Nasional Akuntansi.
- Doll, W.J. and Torkzadeh G. 1998, *The Measurement of End User Computing Satisfaction*, *MIS Quarterly*.
- Fuerst, W.L., dan Cheney, P.H. "Factors Affecting the Perceived Utilization of Computer-Based Decision Support System," *Decision Science* (13:4), October 1982, pp. 554-569.
- Hamilton, S, and Chervany, N.L, 1981 *Evaluating Information System Effectiveness Part 1: Comparing Evaluation Approaches*, *MIS Quarterly*.
- Ifnedo, P. 2006, *Extending The Gable et al Enterprise System Success Measurement Model :A preliminary Study*, *Journal of Information Technology Management*, 2006.
- Ives, B, Olson, M. H. and Baroudi, I. J., 1983, *The Measurement of User Information Satisfaction*, *Communication of the ACM*.
- Jogiyanto, H. M 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*, Penerbit Andi Yogyakarta.
- Jogiyanto, H. M 2007. *Sistem Informasi Keprilakuan*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Jogiyanto ,H. M. 2007 *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Jogiyanto, H.M, Willy, A., 2009, *Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) untuk Penelitian Empiris*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Jenster, P. V., 1987, *Firm Performance and Monitoring of Critical Success Factor in Different Strategic Contexts*, *Journal of MIS*.
- Kim, E. and Lee, J. 1986, *An Explanatory Contingency Model Of User Participation and MIS use*, *Information and Management*, 11:2,87-97.
- King, W.R., dan Epstein, B.J, *Assessing Information System Value*, " *Decision Sciences*, January 1983, pp. 34-45.
- Leidner, D. E dan Elam, J.J, *The Impact of Executive Information System on Organizational Design, Intelligence, and Decision making*, *Organization Science*, (6), 1995,pp. 645-664.
- Livari, Juhani.2005, *An empirical Test Of Delone and McLean Model of Information System Success : Database for Advance in Information System*, Proquest Company.
- Lucas, H.C. Jr., *Empirical Evidence for a Descriptive Model of Implementation*, *MIS Quarterly*, June 1973,pp. 27-41.
- Mason, R. O. 1978, *Measuring Information Output : A Communication System Approach*, *Information and Management*.
- McGill, T, Hobs Valerie and Klobas J.2003, *User Developed Applications and Information System Success :A test of Delone and McLean Model*.
- Pit, L. F., Watson, R. T. and Kavan, C. B. 1995, *Service Quality: A Measure of Information System Effectiveness*, *MIS Quarterly*.
- Rai, A., S.S, and Welker,R. 2002, *Assessing The Validity of IS Success Models: An Empirical and Theoretical Analysis*, *Information System Research*.
- Raymond, L. 1985, *Organizational Characteristics and MIS Success in The context of Small Bussiness*, *MIS Quarterly*.
- Roldan, J.L. and Leal, A. 2003, *A Validation Test of an Adaption of The DeLone and McLean in The Spanish EIS Field*, *Idea Group Publishing*.
- Sanders, G. L and Courtney,J.F,1985,*A Field Study of Organizational Factor Influencing DSS Success*, *MIS Quarterly*.
- Seddon, P. B. 1997,*A Respecification and Extention of The Delone and Mc Lean Model of IS Success*. *Information System Research*,8,240-254.
- Shannon, C.E., dan Weaver, W. *The Mathematical Theory of Communication*. Urbana: University of Illionis Press, 1949.
- Srinivan, A. 1985,*Alternatif Measure of System Effectiveness : Association and Implication*, *MIS Quarterly*.
- Sniktin, S. R. dan King, W. R, 1986, *Determinant of the Effectiveness of Personal Decision Support System*, *Information and Management*.
- Sari Husada, [www.Sarihusada.co.id](http://www.Sarihusada.co.id), diakses 6 Februari 2016.
- SAP, [http// rahmaputri.com](http://rahmaputri.com) , Mengenal SAP, diakses 15 ferbruari 2016.
- SAP, ERP , [http//Wikipedia.org](http://Wikipedia.org), diakses 3 maret 2016.
- Teng. J., dan Callhoun, K. *Organizational Computing as a Facilitator of Operational and Managerial Decision Making: An Explanatory Study of Managers' Perceptions*, *Decision Sciences*, 1996,pp. 673-710.