

ERP SAP yang baik (mudah digunakan, mudah dipelajari, proses data akurat, memenuhi fungsi yang dibutuhkan, memenuhi kebutuhan user, terintegrasi, bisa dimodifikasi) maka akan membuat karyawan PT Semen Padang merasa puas sistem ERP SAP.

#### **4.6.5 H4a Kualitas Layanan Sistem ERP yang Lebih Baik Berpengaruh Positif Terhadap Pengembangan Penggunaan**

Berdasarkan uji hipotesis pada penelitian ini diketahui bahwa kualitas layanan sistem ERP yang lebih baik berpengaruh positif terhadap pengembangan penggunaan atau hipotesis diterima. Artinya semakin tinggi kualitas layanan ERP yang diberikan oleh Departemen ICT maka akan meningkatkan pengembangan penggunaan ERP SAP yang dilakukan oleh pengguna. Hipotesis ini didukung oleh nilai bobot estimasi path yang signifikan secara statistik ditunjukkan oleh Tabel 4.18 bernilai 0,195 yang berarti nilai kontribusi variabel kualitas layanan yang diberikan departemen ICT mendukung variabel pengembangan penggunaan. Selain itu dukungan hipotesis ini juga ditunjukkan oleh Tabel 4.9 dimana nilai rata-rata variabel kualitas layanan bernilai 3,92 hampir sebanding dengan nilai rata-rata variabel pengembangan penggunaan dengan bernilai 4,07 atau bisa dikatakan bahwa responden setuju bahwa kualitas layanan Departemen ICT SAP cukup baik sehingga karyawan bisa melakukan pengembangan penggunaan dengan baik. Departemen ICT yang ada di PT Semen Padang bertugas untuk mendukung segala permintaan dari pengembangan yang diminta oleh pengguna, tentunya harus melalui proses analisis manfaat terlebih dahulu. Beberapa contoh permintaan pengembangan ERP SAP yang diinginkan user dan didukung oleh

departemen ICT antara lain: locking budget, *e-procurement*, budget warning sistem, *Human Resource Information System*, dan masih banyak lagi.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ifinedo (2010) dan Hsu (2015) bahwa kualitas layanan secara positif memberikan dampak signifikan pada pengembangan penggunaan. Dukungan dari penelitian Hsieh et al. (2011) menemukan bahwa pengembangan penggunaan, dalam konteks menggunakan sistem manajemen hubungan pelanggan (CRM), memiliki hubungan yang signifikan dengan *ServQ* yang dinilai oleh pelanggan mereka. Sehingga dengan adanya kualitas layanan ERP SAP yang baik maka akan membuat karyawan PT Semen Padang dapat mengeksplorasi lebih jauh terhadap sistem bahkan membuat inovasi-inovasi berupa aplikasi turunan dari ERP SAP ini.

#### **4.6.6 H4b Kualitas Layanan Sistem ERP yang Lebih Baik Berpengaruh Positif Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna yang Lebih Tinggi**

Berdasarkan uji hipotesis pada penelitian ini diketahui bahwa kualitas layanan sistem ERP yang lebih baik berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna yang lebih tinggi atau hipotesis diterima. Artinya semakin tinggi kualitas layanan ERP SAP yang diberikan oleh Departemen ICT, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap ERP SAP. Hipotesis ini didukung oleh nilai bobot estimasi path yang signifikan secara statistik ditunjukkan oleh Tabel 4.18 bernilai 0,344 merupakan nilai kontribusi variabel kualitas layanan ERP SAP terhadap variabel kepuasan pengguna. Selain itu dukungan hipotesis ini juga ditunjukkan oleh Tabel 4.9 dimana

nilai rata-rata variabel kualitas layanan ERP SAP bernilai 3,92 sebanding dengan nilai rata-rata variabel kepuasan pengguna yang bernilai 4,07 atau bisa dikatakan bahwa responden setuju bahwa kualitas layanan ERP SAP yang diberikan oleh Departemen ICT sudah baik, sehingga membuat karyawan puas dengan sistem ERP SAP. Departemen ICT merupakan departemen supporting core bisnis PT Semen Padang (bisnis produksi & penjualan semen) yang dibentuk untuk memberikan layanan terhadap permintaan, pengelolaan, dan keluhan yang berhubungan dengan IT termasuk ERP SAP. Sehingga dengan baiknya pengelolaan sistem SAP, baiknya layanan yang diberikan untuk mensupport SAP maka secara otomatis akan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap ERP SAP.

Hal ini didukung oleh teori yang menyatakan bahwa layanan yang diberikan oleh personel SI (Karyawan layanan sistem informasi) tidak secara langsung menandakan kualitas sistem ERP itu sendiri. Namun, dengan memiliki personel layanan SI yang memberikan ServQ yang baik melalui interaksi yang sopan dengan pengguna (jaminan), memiliki kepentingan pengguna dalam pikiran dan memahami kebutuhan mereka (empati), dan dengan memecahkan masalah pengguna secara tepat waktu (responsif), pengguna mungkin merasa terdorong untuk belajar dan mencoba lebih banyak fungsi yang tersedia dari sistem yang diterapkan. Interaksi positif dengan personel SI juga dapat meningkatkan pengalaman yang lebih memuaskan ketika menggunakan sistem wajib (Gorla et al. 2010; Wang dan Chen, 2006). Selain itu hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Adya(2018) dan Hsu (2015) bahwa kualitas layanan akan secara positif memberikan dampak signifikan pada

kepuasan pengguna. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Departemen ICT juga sangat dibutuhkan untuk menunjang sistem ERP SAP sehingga membuat karyawan PT Semen Padang merasa puas sistem ERP SAP yang pada akhirnya akan meningkatkan Individual Benefit.

#### **4.6.7 H5a Kualitas Informasi ERP SAP yang Lebih Tinggi Berpengaruh Positif Terhadap Tingkat Pengembangan Penggunaan yang Lebih Tinggi**

Berdasarkan uji hipotesis pada penelitian ini diketahui bahwa kualitas informasi ERP SAP yang lebih tinggi berpengaruh positif terhadap tingkat pengembangan penggunaan yang lebih tinggi atau hipotesis diterima. Artinya semakin tinggi kualitas informasi ERP, maka akan meningkatkan pengembangan penggunaan ERP SAP yang dilakukan oleh pengguna. Hipotesis ini didukung oleh nilai bobot estimasi path yang signifikan secara statistik ditunjukkan oleh Tabel 4.18 bernilai 0,279 yang berarti nilai kontribusi variabel kualitas informasi mendukung variabel pengembangan penggunaan. Selain itu dukungan hipotesis ini juga ditunjukkan oleh Tabel 4.8 dimana nilai rata-rata variabel kualitas informasi bernilai 4,06 sebanding dengan nilai rata-rata variabel pengembangan penggunaan dengan bernilai 4,07 atau bisa dikatakan bahwa responden setuju bahwa kualitas informasi ERP SAP baik sehingga karyawan bisa melakukan pengembangan penggunaan dengan baik. Kualitas informasi memiliki beberapa item indikator yaitu: informasi sesuai kebutuhan, informasi selalu tersedia, informasi siap digunakan, informasi mudah dimengerti, dapat dibaca, dan ringkas. Jika kualitas informasi memenuhi indikator tersebut maka akan memudahkan pengguna untuk mengetahui kondisi yang terjadi sehingga akan mampu melakukan langkah

berikutnya salahsatunya yaitu melakukan pengembangan penggunaan ERP SAP untuk menindak lanjuti informasi yang ada.

Hasil penelitain ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rocky (2015), Ifinedo (2010), dan Hsu (2015) bahwa kualitas informasi secara positif memberikan dampak signifikan pada pengembangan penggunaan. Ketika pengguna melihat bahwa informasi itu akurat, diperbarui, konsisten, relevan, lengkap, dan formatnya mudah dimengerti, itu akan mengarahkan mereka ke tingkat penggunaan yang lebih tinggi dan tingkat kepuasan yang lebih tinggi (Hsu, 2015). Sehingga dengan adanya kualitas informasi ERP SAP yang baik dapat membuat pengguna mengeksplorasi lebih jauh terhadap sistem sehingga mendapat informasi lain yang bermanfaat serta memberikan solusi atas masalah yang ada.

#### **4.6.8 H5b Kualitas Informasi ERP SAP yang Lebih Tinggi Berpengaruh Positif Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna yang Lebih Tinggi**

Berdasarkan uji hipotesis pada penelitian ini diketahui bahwa kualitas informasi ERP SAP yang lebih tinggi berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna yang lebih tinggi atau hipotesis diterima. Artinya semakin tinggi kualitas informasi ERP SAP, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap ERP SAP. Hipotesis ini didukung oleh nilai bobot estimasi path yang signifikan secara statistik ditunjukkan oleh Tabel 4.18 bernilai 0,232 merupakan nilai kontribusi variabel kualitas informasi ERP SAP terhadap variabel kepuasan pengguna. Selain itu dukungan hipotesis ini juga ditunjukkan oleh Tabel 4.8 dimana nilai rata-rata variabel kualitas informasi ERP SAP bernilai 4,06 sebanding dengan nilai rata-rata variabel kepuasan pengguna yang

bernilai 4,07 atau bisa dikatakan bahwa responden setuju bahwa kualitas informasi ERP SAP sudah baik, sehingga membuat karyawan puas dengan sistem ERP SAP. Dalam variabel kualitas informasi terdapat beberapa item indikator seperti: informasi sesuai kebutuhan, informasi selalu tersedia, informasi siap digunakan, informasi mudah dimengerti, dapat dibaca, dan ringkas. Secara logika ketika indikator variabel tersebut baik akan mempengaruhi kepuasan pengguna yang baik, begitu juga sebaliknya.

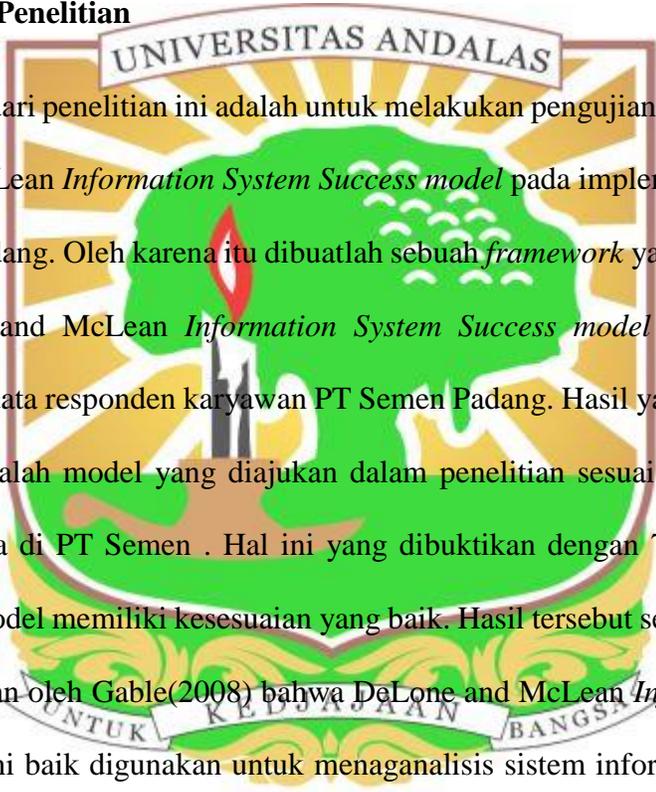
Sesuai dengan teori yang telah dijelaskan pada sub bab sebelumnya yang menyatakan bahwa ketika pengguna melihat bahwa informasi itu akurat, diperbarui, konsisten, relevan, lengkap, dan formatnya mudah dimengerti, itu akan mengarahkan mereka ke tingkat penggunaan yang lebih tinggi dan tingkat kepuasan yang lebih tinggi (Hsu, 2015). Sehingga ketika kualitas informasi yang diberikan atau dihasilkan oleh ERP SAP PT Semen Padang sudah baik maka pengguna akan puas dengan sistem ERP SAP. Selain itu hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rocky(2015) dan Hsu (2015) bahwa kualitas informasi akan secara positif memberikan dampak signifikan pada kepuasan pengguna. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi yang diberikan atau dihasilkan oleh sistem ERP SAP membuat karyawan PT Semen Padang merasa puas dengan sistem ERP SAP.



## BAB V PENUTUP

Pada bab penutup ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan, implikasi, keterbatasan dan saran penelitian selanjutnya. Adapun ulasan pada bab penutup ini dijelaskan pada sub bab di bawah ini.

### 5.1 Kesimpulan Penelitian



Tujuan awal dari penelitian ini adalah untuk melakukan pengujian pada teori model DeLone and McLean *Information System Success model* pada implementasi ERP SAP di PT Semen Padang. Oleh karena itu dibuatlah sebuah *framework* yang mengacu pada model DeLone and McLean *Information System Success model* untuk dilakukan pengujian pada data responden karyawan PT Semen Padang. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah model yang diajukan dalam penelitian sesuai dengan data dan kondisi yang ada di PT Semen . Hal ini yang dibuktikan dengan 7 dari 9 indikator menunjukkan model memiliki kesesuaian yang baik. Hasil tersebut sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Gable(2008) bahwa DeLone and McLean *Information System Success model* ini baik digunakan untuk menganalisis sistem informasi ERP namun harus disesuaikan dengan kondisi organisasi.

Beberapa hasil lain yang diperoleh dari penelitian ini dapat menjawab permasalahan dan memenuhi tujuan penelitian ini. Pertama hipotesis satu (H1) yang memprediksi bahwa terdapat hubungan positif antara pengembangan penggunaan ERP SAP terhadap manfaat individu pengguna, pada penelitian ini menunjukkan data yang

ada di PT Semen Padang sangat mendukung hipotesis ini dimana pengembangan penggunaan ERP SAP bernilai baik sehingga manfaat individu pengguna juga bernilai baik. Sesuai dengan teori dengan melampaui penggunaan rutin sistem, karyawan memiliki kesempatan untuk mengeksplorasi potensi terkaya yang diasumsikan oleh sistem untuk mendukung pekerjaan mereka, sehingga menghasilkan produktivitas dan kinerja yang lebih tinggi (Hsieh dan Wang, 2007).

Kedua, dalam hipotesis kedua (H2) memprediksi bahwa terdapat hubungan positif antara kepuasan pengguna terhadap manfaat individu pengguna, menunjukkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kepuasan pengguna terhadap manfaat individu pengguna. Artinya karyawan di PT Semen Padang rata-rata sudah puas dengan sistem informasi ERP SAP ini yang mengakibatkan manfaat individu juga bernilai baik. Sesuai dengan teori bahwa karyawan ERP yang puas lebih cenderung produktif, terutama di mana penggunaan sistem tersebut wajib (Holsapple et al., 2005).

Ketiga, dalam hipotesis ketiga (H3a) yang berisi bahwa kualitas sistem ERP SAP yang lebih baik berpengaruh positif terhadap tingkat pengembangan penggunaan, hasil yang didapat dari penelitian ini mendukung hipotesis tersebut. Berarti kualitas sistem ERP SAP PT Semen Padang yang sudah baik mempengaruhi secara positif pengembangan penggunaan yang bernilai baik juga. Dukungan teori juga menunjukkan bahwa jika pengguna mengalami sistem yang stabil, seperti aksesibilitas dan keandalan, dan merasakan sistem ERP membantu mereka menyelesaikan pekerjaan

