

dengan lebih baik, mereka lebih cenderung memperluas penggunaan fungsi dan fitur sistem (DeLone & McLean, 2003. Parker & Collins, 2010).

Keempat, pada hipotesis ketiga b (H3b) yang memprediksi bahwa kualitas sistem ERP SAP yang lebih baik berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna yang lebih tinggi, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa data mendukung hipotesis H3b ini. Artinya adalah kualitas ERP SAP yang sudah baik di PT Semen Padang mempengaruhi secara positif kepuasan pengguna menjadi baik juga. Senada dengan teori model keberhasilan D&M IS (DeLone dan McLean, 2003) dan penelitian sebelumnya (misalnya Chiu et al. 2007; Halawi et al. 2007; Seddon dan Kiew, 1994) menunjukkan hubungan positif antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna.

Kelima, hipotesis keempat a (H4a) yang menyatakan bahwa kualitas layanan sistem ERP yang lebih baik berpengaruh positif terhadap pengembangan penggunaan pada penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis tersebut didukung. Atau bisa diartikan bahwa dengan baiknya sistem ERP SAP yang ada di PT Semen Padang membuat pengembangan penggunaan ERP SAP juga positif di PT Semen Padang. Sesuai dengan penelitian Hsieh et al. (2011) menemukan bahwa pengembangan penggunaan, memiliki hubungan yang signifikan dengan ServQ.

Keenam, hipotesis keempat b(H4b) memprediksi bahwa kualitas layanan sistem ERP yang lebih baik berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna, hipotesis ini senada dengan hasil penelitian yang dilakukan terhadap ERP SAP di PT Semen Padang ini. Dari kesesuaian hipotesis dengan penelitian ini dapat diartikan

bahwa kualitas layanan yang telah baik diberikan oleh Departemen ICT PT semen Padang memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengguna, sehingga kepuasan pengguna juga menunjukkan nilai yang baik. Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Adya(2018) dan Hsu (2015) bahwa kualitas layanan akan secara positif memberikan dampak signifikan pada kepuasan pengguna. Dari kesimpulan keenam dan ketujuh peneliti juga dapat menarik kesimpulan bahwa perusahaan harus mempersiapkan dukungan layanan ICT yang handal agar sukses dalam implementasi ERP SAP ini.

Ketujuh, hipotesis 5 a (H5a) menyatakan bahwa kualitas informasi ERP SAP yang lebih tinggi berpengaruh positif terhadap tingkat pengembangan penggunaan yang lebih tinggi. Hipotesis tersebut didukung oleh hasil penelitian ini. Artinya kualitas informasi ERP SAP PT Semen Padang yang telah baik memberikan pengaruh positif terhadap pengembangan penggunaan yang lebih baik pula sesuai dengan data yang telah di dapatkan. Penelitian lain yang menghasilkan hasil serupa juga telah dilakukan oleh (Rocky 2015, Ifinedo 2010, dan Hsu 2015) bahwa kualitas informasi secara positif memberikan dampak signifikan pada pengembangan penggunaan.

Kedelapan, hipotesis 5 b (H5b) pada penelitian ini memprediksi bahwa kualitas informasi ERP SAP yang lebih tinggi berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna. Hipotesis ini serupa dengan hipotesis lain yang ada pada penelitian ini yaitu didukung oleh data penelitian ini. Hal tersebut berarti kualitas informasi ERP SAP PT Semen Padang berkualitas baik sehingga memberikan efek positif pada kepuasan

pengguna yang juga bernilai baik. Hasil penelitian serupa juga dilakukan oleh oleh (Rocky, 2015) dan Hsu, 2015) bahwa kualitas informasi akan secara positif memberikan dampak signifikan pada kepuasan pengguna.

Terakhir kesimpulan dari penelitian ini adalah kesesuaian model penelitian dengan data dan kesesuaian hipotesis dengan data tidak lepas dari pengalaman PT Semen Padang sukses mengimplementasikan ERP SAP sejak tahun 2008. Perjalanan PT Semen Padang selama 11 tahun dalam menggunakan sistem ERP SAP juga membentuk pengguna atau karyawan mengerti dan memahami ERP SAP secara mendalam sehingga menghasilkan manfaat individu (*individual benefit*) bagi setiap karyawan dan pada akhirnya akan memberikan keuntungan untuk organisasi yang merupakan tujuan utama dari manajemen menggunakan sistem ERP SAP ini.

5.2 Implikasi Penelitian

Hasil penelitian memberikan beberapa implikasi untuk dunia Sistem Informasi khususnya untuk manajemen, manajer, manajer ICT, dan para peneliti lainnya. Pertama bagi manajemen temuan dalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan bahwa sistem ERP SAP yang baik dapat meningkatkan manfaat individual dimana secara tidak langsung juga akan meningkatkan keuntungan perusahaan. Manajemen juga bisa melihat factor (variabel) apa saja yang harus dilihat dalam memilih ERP yang cocok untuk perusahaannya, sehingga tidak terjadi salah investasi sistem informasi yang mengakibatkan kerugian perusahaan. Selain itu manajemen harus mempersiapkan dukungan layanan ICT yang handal sebelum implementasi ERP ini.

Kedua bagi manager, model D&M dengan modifikasi ini dapat digunakan oleh manager yang berniat untuk mewujudkan efektivitas operasional dan strategis dari sistem ERP yang diterapkan melalui penguatan manfaat individu karyawan. Manager dapat secara tepat meningkatkan variabel yang perlu ditingkatkan untuk memperbaiki kompetensi karyawan apakah karena pengaruh kepuasan terhadap sistem atau karena pengembangan penggunaan. Kemudian untuk manager ICT perlu pemahaman bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja individu karyawan adalah layanan mereka, sehingga manager ICT perlu mengevaluasi dan meningkatkan layanan yang menjadi indikator kepuasan layana.

Ketiga, untuk peneliti selanjutnya hasil penelitian ini bisa jadi dasar untuk landasan penelitian selanjutnya yang berlaku pada industri sejenis atau konsep sejenis. Penelitian ini juga memperkaya literatur mengenai penelitian dengan model *framework* DeLone and McLean yang sudah banyak digunakan. Namun dengan catatan bahwa penelitian ini hanya dilakukan di satu perusahaan yaitu PT Semen Padang.

Selain itu penelitian ini juga dapat digunakan untuk PT Semen Padang dalam meningkatkan performanya melalui penggunaan ERP SAP khususnya meningkatkan individual benefit karyawan. Beberapa masukan dapat diambil dari penelitian ini bahwa setiap variabel sistem ERP SAP saling terkait dan mempengaruhi satu sama lain sehingga seluruh variabel tersebut perlu ditingkatkan untuk mendapatkan manfaat individu yang lebih baik lagi. Beberapa langkah dapat dilakukan perusahaan seperti

meningkatkan ERP SAP ke versi terbaru yaitu SAP HANA dimana memberikan fungsi lebih banyak dan lebih cepat.

Dan untuk yang terakhir bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keuntungan individual. Dengan temuan tersebut maka diharapkan bahwa perusahaan dapat memperhatikan variabel layanan untuk dapat meningkatkan keuntungan individual. Dengan ditariknya layanan Departemen ICT ke holding PT Semen Indonesia, maka pelayanan ke PT Semen Padang dan sub holding lainnya perlu juga ditingkatkan sehingga tidak mengurangi layanan tersebut.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki banyak keterbatasan, peneliti berharap bahwa keterbatasan ini dapat lebih disempurnakan oleh penelitian selanjutnya. Beberapa keterbatasan penelitian yang mempengaruhi hasil penelitian ini antara lain:

1. Peneliti hanya melakukan analisis kesuksesan sistem informasi terhadap individual benefit, dimana pada dasarnya masih banyak benefit yang bisa diambil dari penelitian ini seperti organization benefit. Organizational benefit merupakan salah satu dari net benefit yang dijelaskan dalam Delon & McLean success faktor.
2. Penelitian ini hanya menyajikan data mengenai pasca implementasi ERP SAP yang diimplementasikan pada tahun 2008 tanpa bisa menghadirkan data pembandingan implementasi ERP Oracle yang digunakan sebelumnya.