

# Analisis Model Kesuksesan Sistem Informasi Studi Kasus : Penggunaan SAP Pada PT Multimas Nabati Asahan

Erwin Setiawan Panjaitan<sup>1</sup>, Dwi Tio Riky Julprianito Hutabarat<sup>2</sup>, Lidya Veronica Hutabarat<sup>3</sup>,  
Desi Arisandy<sup>4</sup>

STMIK Mikroskil, Jl. Thamrin No. 112, 124, 140, Telp. (061) 4573767, Fax. (061) 4567789

<sup>1,2,3,4</sup>Jurusan Sistem Informasi, STMIK Mikroskil, Medan

<sup>1</sup>pewing\_53t@yahoo.com, <sup>2</sup>rikihutabarat18@gmail.com, <sup>3</sup>lidyaveronica4@gmail.com,

<sup>4</sup>desi.arisandy@mikroskil.ac.id

## Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan mengadopsi Update IS Success Model yang telah dirancang oleh DeLone dan McLean (2003) dengan mengambil beberapa variabel yang diperlukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi System Application and Product (SAP) dan kepuasan pengguna terhadap kinerja individu pengguna sistem informasi System Application and Product (SAP). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan level staf yang menggunakan System Application and Product (SAP). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah nonprobability sampling dan menggunakan metode sampling jenuh dimana seluruh responden dijadikan sampel dalam penelitian ini sebesar 50 responden. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linear berganda. Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dan pengaruh kepuasan pengguna terhadap kinerja individu melalui pengujian parsial (uji t). Hasil penelitian membuktikan bahwa secara parsial, kualitas sistem tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individu

**Kata kunci**— model kesuksesan sistem informasi, kepuasan pengguna, kinerja individu

## Abstract

This research was conducted by adopting Update IS Success Model that has been designed by DeLone and McLean (2003) by taking some necessary variables. The purpose of this research is to test the influence of system quality, information quality, and service quality toward users satisfaction of information system SAP. A sample which was used in this research was staff employee who using SAP. A sample of engineering which non probability sampling and used saturated method where all of the respondent being a sample in this research as big as so respondent. This research was using quantitative method research and analysing data which used i.e multiple regression linear. Testing hypotheses in this research was conducted by testing the effect of system quality, information quality, service quality toward user satisfaction and satisfaction effect of toward individual performance through partial test (t test) the research result was proving that partially. System quality wasn't influenced and not significant toward user satisfaction, information quality wasn't influenced and not significant toward user satisfaction, service quality was positive influential and significant toward user satisfaction, user satisfaction was positive influential and significant toward individual performance.

**Keywords**— information system success model, user satisfaction, individual performance

## 1. PENDAHULUAN

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 Success 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 (*voluntary*) [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 Irinto (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]

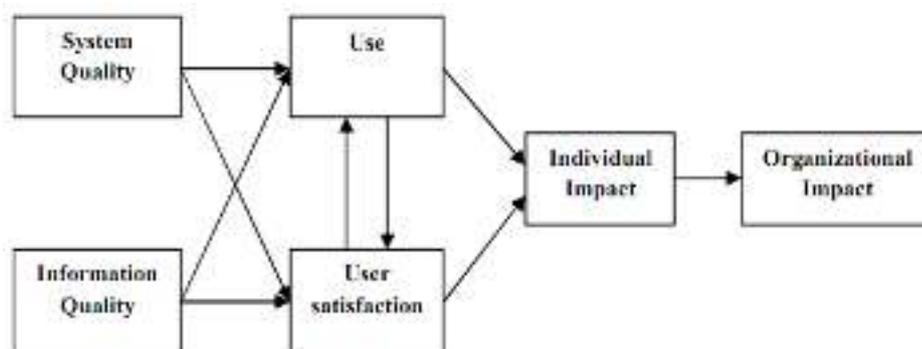
Melihat dari hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, hal ini menunjukkan penelitian replikasi dengan model DeLone dan McLean dengan menghilangkan variabel *intervening* yaitu penggunaan (*use*) belum menunjukkan hasil yang konsisten, sebagian hasil peneliti belum mengkonfirmasi model DeLone 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).

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1. Model Kesuksesan DeLone dan McLean

Model kesuksesan yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (1992) ini adalah model yang sederhana tetapi dinilai cukup valid oleh para peneliti. Model ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari elemen-elemen yang terdapat dalam model ini. Pengukuran masing-masing elemennya tidak secara independen tetapi secara keseluruhan dengan elemen yang satu mempengaruhi elemen yang lainnya.

Pembuatan model kesuksesan sistem informasi D&M (D&M Information System Success Model) ini dipicu oleh suatu proses pembuatan informasi dan dampak dari penggunaan sistem informasinya. DeLone & McLean mendasarkan modelnya pada model proses yang terdiri dari tiga komponen proses, yaitu pembuatan dari suatu sistem informasi, penggunaan sistem informasi tersebut dan konsekuensi atau dampak dari penggunaan sistem tersebut.



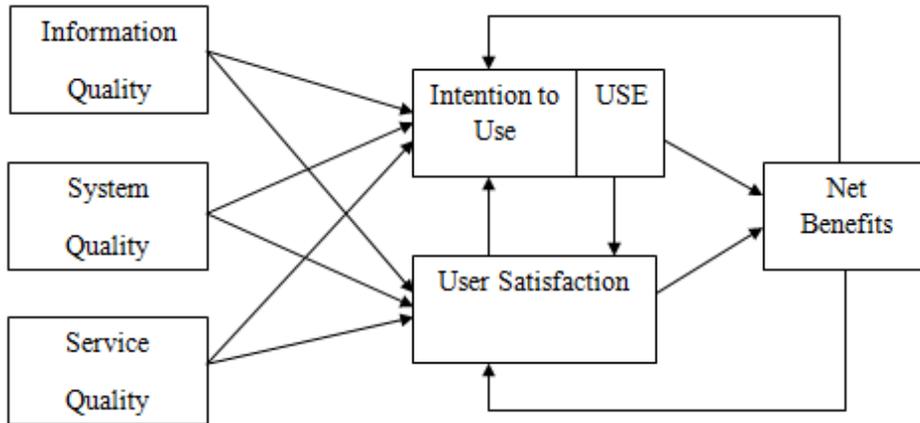
Gambar 1. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (1992)

Dari Gambar tersebut, maka dapat dilihat bahwa kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*) secara independen dan bersama-sama mempengaruhi penggunaan (*use*)

dan kepuasan pemakai (*user satisfaction*). Besarnya elemen penggunaan (*use*) dapat mempengaruhi kepuasan pemakai (*user satisfaction*) secara positif maupun negatif. Kemudian penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dapat mempengaruhi dampak individual (*individual impact*) dan selanjutnya mempengaruhi dampak organisasional (*organizational impact*).

Seiring perkembangannya penelitian tentang implementasi sistem informasi, model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean ini mendapatkan berbagai kritik dan saran. Oleh karena itu, dari kontribusi-kontribusi penelitian-penelitian sebelumnya dan akibat perubahan-perubahan dari peran dan penanganan sistem informasi yang telah berkembang, DeLone dan McLean memperbaharui modelnya dan menyebutkannya sebagai model kesuksesan sistem informasi D&M yang diperbaharui.

Dengan adanya beberapa penambahan variabel pada model, maka model DeLone dan McLean yang telah diperbaharui (2003) terlihat sebagai berikut:



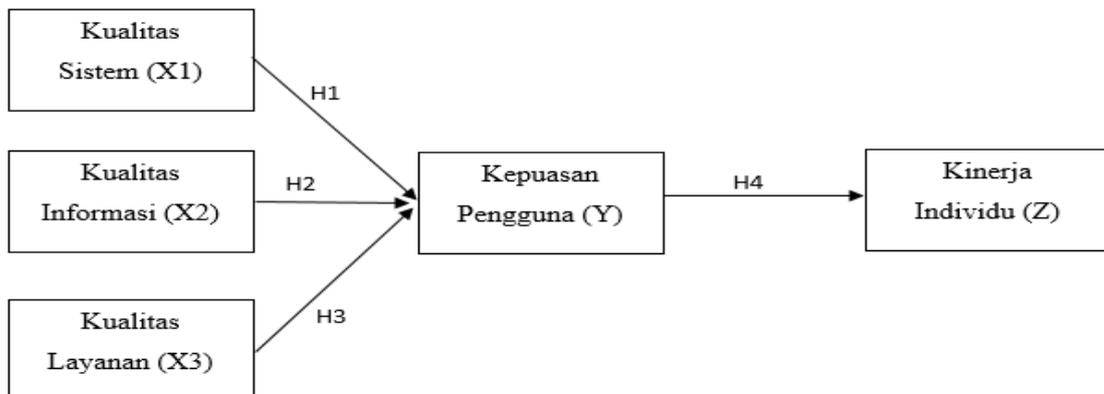
Gambar 2. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang Diperbaharui (2003)

Adapun elemen-elemen yang ditambahkan ataupun diubah, yaitu sebagai berikut:

1. Menambahkan variabel kualitas layanan (*service quality*) sebagai tambahan dari dimensi-dimensi kualitas yang telah ada, yaitu kualitas sistem dan kualitas informasi.
2. Menambahkan dimensi minat untuk menggunakan (*intention to use*) sebagai alternative dari dimensi pemakaian (*use*).
3. Menggabungkan variabel dampak individual (*individual impact*) dan variabel dampak organisasi (*organizational impact*) menjadi *net benefits*. Hal ini dilakukan untuk menjaga model agar tetap sederhana [3].

## 2.2. Kerangka/Model Konseptual

Model penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3. Kerangka Konseptual

Berdasarkan kerangka pemikiran teoritis maka diusulkan hipotesis sebagai berikut :

- H1 : Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi SAP
- H2 : Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi SAP
- H3 : Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi SAP
- H4 : Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individu pengguna sistem informasi SAP

### 2.3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data primer. Data primer membutuhkan data atau informasi dari sumber pertama, biasanya kita sebut dengan responden [9]. Data atau informasi yang diperoleh oleh peneliti yakni melalui pertanyaan tertulis dengan menggunakan kuesioner atau lisan dengan menggunakan metode wawancara.

### 2.4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah sekumpulan individu dengan karakteristik khas yang menjadi perhatian dalam suatu objek penelitian (pengamatan) untuk kemudian ditarik kesimpulannya [10]. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan level staf pengguna (*users*) *System Application Product* (SAP) pada PT.Multimas Nabati Asahan, Kuala Tanjung.

Sampel merupakan sebagian atau bertindak sebagai perwakilan dari populasi sehingga hasil penelitian yang berhasil diperoleh dari sampel dapat digeneralisasikan pada populasi [10]. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah nonprobability sampling dan menggunakan metode sampling jenuh dimana seluruh responden dijadikan sampel dalam penelitian ini sebesar 50 responden.

### 2.5. Metode Analisis Data

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t, uji f dan koefisien determinasi. Dalam penelitian ini metode analisis yang digunakan untuk menguji hubungan variabel bebas dan variabel terikat digunakan analisis jalur (*path analysis*).

## 3. HASIL

### 3.1. Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner

Pendistribusian kuesioner dilakukan dengan cara mendatangi langsung responden pada PT. MULTIMAS NABATI ASAHAN sebanyak 50 kuesioner. Kuesioner ini dibagikan kepada responden PT. MULTIMAS NABATI ASAHAN dari tanggal 19 Desember 2016 sampai 14 Januari 2017 dan terkumpul sebanyak 50 responden.

### 3.2. Hasil Uji Parsial (uji T)

Uji t dilakukan untuk menguji secara parsial apakah variabel Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3), secara parsial mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

Kriteria pengambilan keputusan :

1. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan Probabilitas  $< 0,05$ , maka  $H_a$  diterima atau  $H_o$  ditolak.
2. Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  dan Probabilitas  $> 0,05$ , maka  $H_a$  ditolak atau  $H_o$  diterima.

Tabel 1. Hasil Uji Signifikansi Uji T (Parsial)

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,074	4,617		1,748	,087
	Kualitas_Sistem	,003	,007	,133	,950	,347
	Kualitas_Informasi	,114	,102	,152	1,114	,271
	Kualitas_Layanan	,592	,193	,411	3,060	,004

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pengguna

Dari Tabel dapat dilihat :

1. Koefisien Variabel Kualitas Sistem tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini terlihat dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $0,950 < t_{tabel}$  sebesar  $1,679$  dengan Signifikan  $0,347 > 0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Variabel Kualitas Sistem tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna PT. MULTIMAS NABATI ASAHAN.
2. Koefisien Variabel Kualitas Informasi tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini terlihat dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $1,114 < t_{tabel}$  sebesar  $1,679$  dengan Signifikan  $0,271 > 0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Variabel Kualitas Informasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna PT. MULTIMAS NABATI ASAHAN.
3. Koefisien Variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini terlihat dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $3,069 > t_{tabel}$  sebesar  $1,679$  dengan Signifikan  $0,004 < 0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna PT. MULTIMAS NABATI ASAHAN.

Tabel 2. Hasil Uji Signifikansi Uji T (Parsial)

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14,507	4,023		3,607	,001
	Kepuasan_Pengguna	,303	,148	,284	2,051	,046

a. Dependent Variable: Kinerja\_Individu

Dari Tabel dapat dilihat :

1. Koefisien Variabel Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Individu. Hal ini terlihat dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,051 > t_{tabel}$  sebesar  $1,679$  dengan Signifikan  $0,046 < 0,05$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Variabel Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Individu PT. MULTIMAS NABATI ASAHAN.

### 3.3. Hasil Uji Regresi Analisis Jalur (Path Analysis)

#### 3.3.1 Hasil Uji Regresi Persamaan Struktural Pertama

Hasil perhitungan uji regresi persamaan struktur pertama dapat dilihat pada Tabel sebagai berikut

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Persamaan Struktural Pertama

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.074	4.617		1.749	.097
	Kualitas_Sistem	.083	.087	.133	.950	.347
	Kualitas_Informasi	.114	.102	.152	1.114	.271
	Kualitas_Layanan	.592	.193	.411	3.068	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pengguna

Berdasarkan hasil perhitungan Tabel 3 diatas maka dapat diperoleh model regresi linier berganda dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

$$Y = 8,074 + 0,083 X_1 + 0,114 X_2 + 0,592 X_3 + e \quad (1)$$

Dari persamaan diatas dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Konstanta (a) = 8,074, menunjukkan nilai konstan, dimana jika nilai variabel independen sama dengan nol, maka variabel kepuasan pengguna (Y) sama dengan 8,074.
2. Koefisien  $X_1$  ( $b_1$ ) = 0,083, menunjukkan bahwa Kualitas Sistem ( $X_1$ ) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (Y). Artinya jika variabel Kualitas Sistem ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,083.
3. Koefisien  $X_2$  ( $b_2$ ) = 0,114, menunjukkan bahwa Kualitas Informasi ( $X_2$ ) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Artinya jika variabel Kualitas Sistem ditingkatkan maka, akan meningkatkan Kepuasan Pengguna sebesar 0,114.
4. Koefisien  $X_3$  ( $b_3$ ) = 0,592, menunjukkan bahwa Kualitas Layanan ( $X_3$ ) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Artinya jika variabel Kualitas Layanan ditingkatkan maka, akan meningkatkan Kepuasan Pengguna sebesar 0,592.
5. Standar error (e) menunjukkan tingkat kesalahan pengganggu.

### 3.3.2 Hasil Uji Regresi Persamaan Struktural Kedua

Hasil perhitungan uji regresi struktur kedua dapat dilihat pada Tabel sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Struktural Kedua

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.507	4.023		3.607	.001
	Kepuasan_Pengguna	.303	.148	.284	2.051	.046

a. Dependent Variable: Kinerja\_Individu

Berdasarkan hasil perhitungan Tabel 4 diatas maka dapat diperoleh model regresi linier berganda dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

$$Z = 14,507 + 0,303 Y + e \quad (2)$$

Dari persamaan diatas dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Konstanta (a) = 14,507, menunjukkan nilai konstan, dimana jika nilai variabel independen sama dengan nol, maka variabel kinerja individu (Z) sama dengan 14,507.

2. Koefisien Y ( $b_4$ ) = 0,303, menunjukkan bahwa Kepuasan Pengguna (Y) berpengaruh positif terhadap Kinerja Individu (Z). Artinya jika variabel Kepuasan Pengguna ditingkatkan maka akan meningkatkan Kinerja Individu sebesar 0,303.
3. Standar error (e) menunjukkan tingkat kesalahan pengganggu.

### 3.4 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Determinan ( $R^2$ ) atau R – Square digunakan untuk melihat berapa besar variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen. Dengan kata lain koefisien determinan digunakan untuk mengukur kemampuan variabel Kualitas Informasi (X1), Kualitas Sistem (X2), Kualitas Layanan (X3), dan Kepuasan Pengguna (Y) dapat menjelaskan variabel Kinerja Individu (Z) pengguna SAP pada PT. MULTIMAS NABATI ASAHAN.

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.613 <sup>a</sup>	.375	.320	1.534

a. Predictors: (Constant), Kepuasan\_Pengguna, Kualitas\_Informasi, Kualitas\_Sistem, Kualitas\_Layanan

Hasil analisis regresi secara keseluruhan R square sebesar 0,375. Hal ini berarti variabel Kualitas Informasi (X1), Kualitas Sistem (X2), Kualitas Layanan (X3) dan Kepuasan Pengguna (Y) mampu menjelaskan variabel Kinerja Individu (Z) pengguna SAP di PT. MULTIMAS NABATI ASAHAN sebesar 37,5% dan sisanya sebesar 62,5% (100% - 37,5%) dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diikutkan dalam penelitian ini.

## 4. PEMBAHASAN

Pembahasan masing-masing variabel penentu yang mempengaruhi kinerja individu adalah sebagai berikut:

### 1. Variabel Kualitas Sistem ( $X_1$ )

Dari hasil uji parsial (uji t), Variabel Kualitas Sistem tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini terlihat dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $0,950 < t_{tabel}$  sebesar 1,679 dengan Signifikan  $0,347 > 0,05$ . Disamping itu, nilai koefisien regresi yang dihasilkan sebesar 0,133 ini berarti apabila kualitas sistem ditingkatkan, maka pengguna sistem informasi SAP di PT.MULTIMAS NABATI ASAHAN tidak akan merasa puas dengan sistem SAP tersebut.

### 2. Variabel Kualitas Informasi ( $X_2$ )

Dari hasil uji parsial (uji t), Variabel Kualitas Informasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini terlihat dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $1,114 < t_{tabel}$  sebesar 1,679 dengan Signifikan  $0,271 > 0,05$ . Disamping itu, nilai koefisien regresi yang dihasilkan sebesar 0,152 ini berarti apabila kualitas informasi ditingkatkan, maka pengguna sistem informasi SAP di PT.MULTIMAS NABATI ASAHAN tidak akan merasa puas dengan sistem SAP tersebut.

### 3. Variabel Kualitas Layanan ( $X_3$ )

Dari hasil uji parsial (uji t), Variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini terlihat dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $3,068 > t_{tabel}$  sebesar 1,679 dengan Signifikan  $0,004 < 0,05$ . Disamping itu, nilai koefisien regresi yang dihasilkan sebesar 0,411 ini berarti apabila kualitas layanan ditingkatkan, maka pengguna sistem informasi SAP di PT.MULTIMAS NABATI ASAHAN akan merasa puas dengan sistem SAP tersebut.

### 4. Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Dari hasil uji parsial (uji t), Variabel Kepuasan Pengguna berpengaruh dan signifikan terhadap Kinerja Individu. Hal ini terlihat dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $2,051 > t_{tabel}$  sebesar 1,679 dengan

Signifikan  $0,046 < 0,05$ . Disamping itu, nilai koefisien regresi yang dihasilkan sebesar 0,303 ini berarti apabila kepuasan pengguna ditingkatkan, maka pengguna sistem informasi SAP di PT.MULTIMAS NABATI ASAHAN akan merasa puas dengan sistem SAP tersebut.

Dari hasil uji simultan (Uji F) dapat diketahui nilai F hitung adalah 6,630 dengan nilai signifikansi 0,001. Berdasarkan nilai F tabel maka F hitung  $> 2,58$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$  maka dapat di ambil kesimpulan bahwa variabel Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) SAP pada PT. MULTIMAS ASAHAN.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka peneliti mengambil kesimpulan bahwa variabel kualitas sistem dan kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna, dimana kepuasan pengguna bukanlah variabel mediasi antara kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kinerja individu, hanya kualitas layanan terhadap kinerja individu pengguna SAP yang dimediasi oleh kepuasan pengguna. Dengan melihat hasil penelitian yang dilakukan peneliti, bahwa para pengguna SAP di PT. MULTIMAS NABATI ASAHAN tidak merasakan meningkatnya kinerja karyawan disebabkan oleh kepuasan mereka terhadap sistem melalui kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik. Para pengguna sistem merasa kinerja mereka baik karena dengan adanya kualitas sistem dan kualitas informasi tanpa harus merasa puas dalam menggunakan SAP di PT. MULTIMAS NABATI ASAHAN.

#### 5. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, penelitian mencoba memberikan saran bagi penelitian selanjutnya:

1. Untuk menambahkan keakurasian penelitian, peneliti melakukan treatment secara dummy dengan memultiplikasikan data dengan mengambil struktur yang sama dari 50 kuesioner pertama dan hasilnya semakin signifikan, maka buat peneliti selanjutnya yang merujuk pada penelitian ini menyarankan untuk menambahkan jumlah sampel diatas 150 sampel, dimana peneliti disini tidak dapat berbuat banyak karena jumlah sampel pengguna pada objek yang diteliti memang sedikit.
2. Mengingat penelitian ini tidak mengikutsertakan seluruh variabel dalam Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi dikarenakan objek yang diteliti bersifat *mandatory*, maka untuk penelitian berikutnya peneliti menyarankan agar dapat mengikutsertakan dan melakukan pengujian seluruh variabel yang terdapat dalam model DeLone dan McLean jika system bersifat *volountery*.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. Adriany, Pengaruh Kepuasan Pengguna SIM-KAS Terhadap Kinerja Individu (Studi Kasus Pada Universitas Indonesia), Jakarta: Fitri Adriany, 2012.
- [2] B. D. Iranto, "Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi Kasus Pada PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Tengah dan DIY)," Skripsi, 2012.
- [3] H. D. William and R. M. Ephraim, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update," Journal of Management Information Systems, vol. 19, no. 4, p. 15, 2003.
- [4] J. Livari, "An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success," 2005.
- [5] I. and U. Wiwik, "Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu. (Studi Kasus Pada Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi Di Indonesia)," pp. 25-30, 2009.
- [6] A. Kusumawati, A. Pribadi and H. M. Astuti, "Analis Kualitas Sistem Informasi Terhadap Peningkatan Produktivitas Dan Pengetahuan Mahasiswa Sebagai Pengguna Media Pembelajaran Berbasis E-Learning," Jurnal Teknik POMITS, pp. 4-7, 2013.

- [7] I. A. Mastan and W. W. Winarno, "Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Cyber Campus(SICYCA) Dengan Model Delone dan McLean (Studi Kasus STIKOM SURABAYA)," pp. 12-14, 2013.
- [8] Z. Alfian, E. S. Astuti and R. , "Model Keberhasilan Belajar Mahasiswa Menggunakan Learning Management System (Studi Pada Mahasiswa S1 Program Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer Universitas Brawijaya Angkatan 2012)," Jurnal Administrasi Bisnis, vol. 14, pp. 8-9, 2014.
- [9] S. Jonathan, Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.
- [10] D. I. E. Supriyadi, SPSS+AMOS, Penerbit IN MEDIA.