

**Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan *User* dalam
Implementasi *Integrated Part Procurement Control System* (IPPCS)
pada Aktivitas *Forecasting* Bulanan (Getsudo)
(Studi Kasus: *Upstream Supply Chain* PT. Toyota Motor
Manufacturing Indonesia (TMMIN))**

Khairunnisa¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna dalam implementasi IPPCS. Studi dilakukan pada rantai suplai hulu PT. Toyota Motor Manufacturing Indonesia (TMMIN), dengan sampel penelitian sebanyak 88 pengguna IPPCS yang merupakan *supplier* TMMIN. Penelitian dilakukan berdasarkan pendekatan kuantitatif yang diadopsi dari model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean dengan menggunakan tiga faktor penentu yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam implementasi IPPCS di TMMIN. Penelitian menggunakan instrumen kuesioner untuk mengukur kepuasan pengguna perihal faktor-faktor tersebut. Data tersebut kemudian diolah menggunakan statistik deskriptif. Selanjutnya, faktor-faktor tersebut dianalisis pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna dalam implementasi IPPCS dengan metode regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kualitas sistem memiliki pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam implementasi IPPCS, sedangkan faktor kualitas informasi dan faktor kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam implementasi IPPCS. Namun, secara simultan faktor kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dalam implementasi IPPCS. Implikasi manajerial berdasarkan hasil penelitian ini adalah TMMIN perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas informasi dan kualitas pelayanan dikarenakan faktor-faktor tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna implementasi IPPCS.

Kata kunci: faktor kualitas sistem, faktor kualitas informasi, faktor kualitas pelayanan, kepuasan pengguna implementasi IPPCS, model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean

¹ Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Bakrie

The Analysis of Factor That Influence User Satisfaction in Implementation Integrated Part Procurement Control System (IPPCS) on Monthly Forecasting (Getsudo)

(Study Case: Upstream Supply Chain PT. Toyota Motor Manufacturing Indonesia (TMMIN))

Khairunnisa²

ABSTRACT

This study aims to analyze influence factor of system quality, information quality and service quality on user satisfaction in implementation IPPCS. The study is conducted on upstream supply chain PT. Toyota Motor Manufacturing Indonesia (TMMIN), with the sample as many as 88 users IPPCS who constitute suppliers of TMMIN. The research is conducted by quantitative approach that adopted of DeLone & McLean Information System Success Model with using three determinant factors that influence user satisfaction in implementation IPPCS in TMMIN. The research is using questionnaire to measured user satisfaction related to the determinant factors. The data is analyzed using descriptive statistic. Furthermore, the determinant factors are analyzed by these effects on user satisfaction in implementation IPPCS using multiple linear regression method. The results showed that the factor of system quality have a positive but not significant influence on user satisfaction in implementation IPPCS, while the factors of information and service quality have a positive and significant influence on user satisfaction in implementation IPPCS. However, simultaneously the three determinant factors have a positive and significant influence on user satisfaction in implementation IPPCS. The managerial implications based on the results of this research are TMMIN needs to maintain and increase both information and service quality because the determinant factors have a significant influence on user satisfaction in implementation IPPCS.

Keywords : the factors of system quality, information quality, service quality, user satisfaction in implementation IPPCS, DeLone & McLean Information System Success Model.

² Management Student of Universitas Bakrie