

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KESUKSESAN  
*SUPPLY CHAIN MANAGEMENT***



SKRIPSI

Oleh:

Nama: Eva Nur Aida

No. Mahasiswa: 12312438

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA**

**2019**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KESUKSESAN  
*SUPPLY CHAIN MANAGEMENT***

**SKRIPSI**

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi UII

Oleh:

Nama: Eva Nur Aida

No. Mahasiswa: 12312438



**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

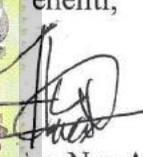
**YOGYAKARTA**

**2019**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sangsi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

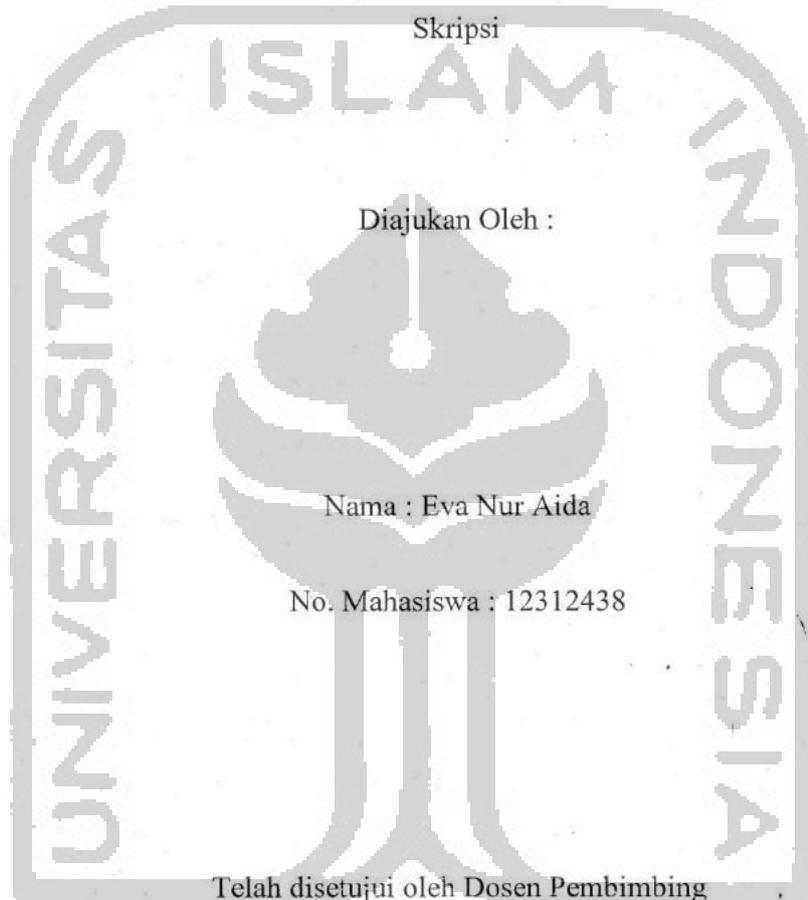
Yogyakarta, Oktober 2019

Peneliti,  
  
(Eva Nur Aida)



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KESUKSESAN**

***SUPPLY CHAIN MANAGEMENT***



Skripsi

Diajukan Oleh :

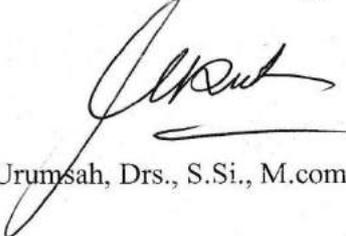
Nama : Eva Nur Aida

No. Mahasiswa : 12312438

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal ..... 14/10/2019 ..... untuk diteliti

Dosen Pembimbing,

  
Dekar Urumsah, Drs., S.Si., M.com (IS)., Ph.D

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KESUKSESAN SUPPLY CHAIN  
MANAGEMENT**

Disusun Oleh : **EVA NUR AIDA**

Nomor Mahasiswa : **12312438**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Senin, tanggal: 11 November 2019

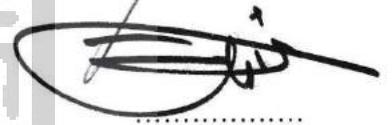
Penguji/ Pembimbing Skripsi : Dekar Urumsah, SE., S.Si., M.Com., Ph.D.

Penguji : Aris Nurherwening, Drs., MM.

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

  
.....  
  
.....

## MOTTO

Allah tidak membebani seseorang  
melainkan sesuai dengan  
kesanggupannya. (QS. Al-Baqarah: 286)

Bukan soal besar kecilnya impian  
Bukan soal ada tidaknya kesempatan  
Tapi, sekuat apa kita berani  
memperjuangkan – Anonim

Inna ma'al 'usri yusro  
Setelah kesulitan ada kemudahan (QS. Al-Insyirah: 6)

Kesabaran adalah kendaraan yang  
tidak akan tergelincir  
Dan sikap menerima adalah pedang  
yang tidak akan tumpul

Ali bin Abi Thalib)

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam akan selalu peneliti junjungkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing manusia dengan ilmu pengetahuan yang berdasarkan iman untuk melihat kebesaran Allah SWT.

Penyusunan skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan Supply Chain Management” disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan program Sarjana (Strata-1) pada program studi Akuntansi di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah melancarkan segala urusan peneliti dalam kehidupan khususnya terkait urusan akademik. Sungguh tiada Tuhan selain Allah, terima kasih atas segala berkah yang telah diberikan kepada peneliti sehingga dapat melewati semua proses kehidupan.
2. Nabi Muhammad SAW yang memberikan banyak ilmu dan ajaran untuk memahami kehidupan. Sungguh peneliti menjadi orang yang beruntung menjadi salah satu dari orang yang memahami beliau.

3. Bapak Dekar Urumsah, Drs., S.Si., M.Com (SI), Ph.D. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan banyak ilmu, nasehat, dan motivasi kepada peneliti. Ucapan terimakasih mungkin tidaklah pernah cukup untuk membalas seluruh ilmu dan kesabaran yang telah beliau berikan. Semoga suatu saat peneliti mampu menjadi orang hebat melebihi beliau. “Terima kasih Pak Dekar.”
4. Latifah dan Mohammad Yussetiono sebagai ibu dan ayah peneliti yang telah memberikan banyak dukungan baik material maupun non-material dari kecil hingga sekarang ini dan khususnya dalam penyebaran kuesioner pada penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat menjadi mahakarya yang pantas dipersembahkan untuk kedua orangtua yang telah memberikan banyak bantuan dengan belas kasih tanpa mengharapkan imbalan. “Terima Kasih.”
5. Hanif, Rizal, Fitri, Tyas, Kaka, dan Rania selaku kakak dan keponakan peneliti. Semoga kita bertuju selalu akur dan kompak serta dapat membanggakan kedua orang tua kita.
6. Devi, Meyli dan Ika yang telah memberikan dukungan serta masukan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam urusan akademik dalam penyusunan skripsi ini.
7. Keluarga besar Disaster Emergency Response Cabang Yogyakarta yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang telah memberikan banyak pengalaman, pengetahuan, cerita suka maupun duka, motivasi, dan semangat untuk menyelesaikan studi ini.

8. Para responden yang telah banyak membantu peneliti dalam mengumpulkan data.

Semoga Allah SWT melimpahkan berkah, rahmat, hidayah, serta segala urusan dipermudah dan dilancarkan bagi kedua orang tua peneliti, adik, dan semua pihak yang telah membantu peneliti dalam segala hal. Dalam hal ini, peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun masih diperlukan guna membantu kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Peneliti,

(Eva Nur Aida)



## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor kesuksesan supply chain management melalui variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *information quality*, *system quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction*, dan *net benefit*. Populasi penelitian ini adalah manajer dan setingkat manajer, dan karyawan atau staff yang bekerja pada PT. X, yang menggunakan supply chain management. Metode statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah Structural Equation Model (SEM) dengan bantuan software SmartPLS 3.0. Hasil analisa menunjukkan dua dari dua belas hipotesis tidak berpengaruh positif signifikan, yaitu *social influence* terhadap *use* dan *use* terhadap *user satisfaction*.

Kata kunci: *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *information quality*, *system quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction*, dan *net benefit*.

## ***Abstract***

*This study aimed to analyze the factors of supply chain management success through performance expectancy variables, effort expectancy, social influence, information quality, system quality, service quality, use, user satisfaction, and net benefits. The population of this studies were managers and managers' level, and employees or staff working at PT. X, which has used supply chain management. The method of statistic to test the hypothesis was Structural Equation Model (SEM) with SmartPLS 3.0 software. The analysis showed that two of the twelve hypotheses were not significant positive effect, social influence on use and use on user satisfaction.*

*Keywords: performance expectancy, effort expectancy, social influence, information quality, system quality, service quality, use, user satisfaction, and net benefit.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
MOTTO.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Batasan Masalah .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Sistematika Penelitian .....	9
BAB II KAJIAN TPUSTAKA.....	11
2.1 Teori Kesuksesan Sistem Informasi .....	11
2.1.1 <i>DeLone and McLean Success</i> .....	11
2.2 Teori Adopsi Teknologi .....	12
2.2.1 UTAUT.....	12
2.3 <i>Logistic Management</i> .....	14
2.3.1 <i>Supply Chain Management</i> .....	14
2.4 PT. X .....	15

2.5 Faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan Sistem Informasi .....	17
2.5.1 <i>Performance Expectancy</i> .....	17
2.5.2 <i>Effort Expectancy</i> .....	18
2.5.3 <i>Social Influence</i> .....	18
2.5.4 <i>Information Quality</i> .....	18
2.5.5 <i>System Quality</i> .....	19
2.5.6 <i>Service Quality</i> .....	19
2.5.7 <i>User Satisfaction</i> .....	19
2.5.8 <i>Use</i> .....	20
2.5.9 <i>Net Benefit</i> .....	21
2.6 Telaah Penelitian Terdahulu .....	21
2.7 Pengembangan Hipotesis .....	24
2.7.1 <i>Performance Expectancy</i> .....	24
2.7.2 <i>Effort Expectancy</i> .....	24
2.7.3 <i>Social Influence</i> .....	24
2.7.4 <i>Information Quality</i> .....	25
2.7.5 <i>System Quality</i> .....	26
2.7.6 <i>Service Quality</i> .....	26
2.7.7 <i>User Satisfaction</i> .....	27
2.7.8 <i>Use</i> .....	27
2.8 Model Penelitian .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>29</b>
3.1 Desain Penelitian .....	29
3.2 Populasi dan Sampel .....	30
3.2.1 Populasi .....	30
3.2.2 Sampel .....	30
3.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	31

3.5 Jenis dan Sumber Data .....	31
3.6 Skala Pengukuran Faktor dan Definisi Operasional .....	31
3.6.1 Skala Pengukuran Faktor .....	31
3.6.2 Definisi Operasional .....	32
3.6.2.1 <i>Performance Expectancy</i> .....	32
3.6.2.2 <i>Effort Expectancy</i> .....	33
3.6.2.3 <i>Social Influence</i> .....	34
3.6.2.4 <i>Information Quality</i> .....	35
3.6.2.5 <i>System Quality</i> .....	35
3.6.2.6 <i>Service Quality</i> .....	36
3.6.2.7 <i>User Satisfaction</i> .....	37
3.6.2.8 <i>Use</i> .....	38
3.6.2.9 <i>Net Benefit</i> .....	38
3.7 Teknik Analisis Data .....	39
3.7.1 Teknik Analisis Deskriptif .....	40
3.7.2 Teknik Analisis Kuantitatif .....	40
3.8 Pengujian Kualitas Data .....	40
3.8.1 Metode Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	40
3.8.1.1 Uji Validitas .....	41
3.8.1.2 Uji Reliabilitas .....	42
3.8.2 Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	42
3.8.2.1 Uji <i>R-Square</i> ( $R^2$ ) .....	43
3.8.2.2 Uji T-Statistik .....	43
3.8.2.3 <i>Path Coefficient</i> .....	43
3.8.2.4 Uji <i>Goodness of Fit</i> (GoF) .....	44
3.9 Pengujian Hipotesis Penelitian .....	44
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
4.1. Hasil Pengumpulan Data .....	46

4.2. Karakteristik Responden.....	47
4.3. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian.....	49
4.3.1. Tanggapan Responden terhadap PE, EE, dan SI.....	50
4.3.2. Tanggapan Responden terhadap IQ, StQ, dan SvQ .....	51
4.3.3. Tanggapan Responden terhadap US, U, dan NB.....	51
4.4. Perhitungan Validitas dan Reliabilitas .....	52
4.4.1. Uji Validitas .....	52
4.4.2. Uji Reliabilitas.....	57
4.5. Evaluasi Model Struktural (Inner Model) .....	58
4.6. Hasil dan Pembahasan Penelitian.....	61
4.6.1. Pengujian Hipotesis Pertama (H1).....	61
4.6.2. Pengujian Hipotesis Kedua (H2) .....	62
4.6.3. Pengujian Hipotesis Ketiga (H3).....	63
4.6.4. Pengujian Hipotesis Keempat (H4) .....	63
4.6.5. Pengujian Hipotesis Kelima (H5).....	64
4.6.6. Pengujian Hipotesis Keenam (H6) .....	65
4.6.7. Pengujian Hipotesis Ketujuh (H7).....	65
4.6.8. Pengujian Hipotesis Kedelapan (H8).....	66
4.6.9. Pengujian Hipotesis Kesembilan (H9).....	67
4.6.10 Pengujian Hipotesis Kesepuluh (H10) .....	67
4.6.11 Pengujian Hipotesis Kesebelas (H11) .....	68
4.6.12 Pengujian Hipotesis Keduabelas (H12) .....	68
BAB VPENUTUP .....	70
5.1. Kesimpulan .....	70
5.2. Implikasi Penelitian .....	71
5.3. Keterbatasan dan Saran Penelitian Mendatang .....	71
Daftar Pustaka .....	72
LAMPIRAN .....	76

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu .....	22
Tabel 3.1 Item-Item Pengukur Ekspektasi Kinerja .....	33
Tabel 3.2 Item-Item Pengukur Ekspektasi Usaha .....	34
Tabel 3.3 Item-item Pengukur Pengaruh Sosial .....	34
Tabel 3.4 Item-item Pengukur Kualitas Informasi .....	35
Tabel 3.5 Item-item Pengukur Kualitas Sistem.....	36
Tabel 3.6 Item-item Pengukur Kualitas Layanan.....	37
Tabel 3.7 Item-item Pengukur Kepuasan Pengguna.....	37
Tabel 3.8 Item-item Pengukur Penggunaan .....	38
Tabel 3.9 Item-item Pengukur Manfaat Bersih .....	39
Tabel 4.1 Rincian Pengembalian Kuesioner .....	47
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, dan Pendidikan Terakhir .....	47
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jabatan, Status Kepegawaian, dan Mulai Bergabung .....	49
Tabel 4.4 Analisis Diskriptif Penelitian .....	50
Tabel 4.5 <i>Item Loadings</i> dan <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	52
Tabel 4.6 <i>Cross Loading</i> .....	54
Tabel 4.7 <i>Correlation of the Latent Variabel</i> dan <i>Square Roots of AVE</i> .....	56
Tabel 4.8 Nilai Composite Reliability dan Cronbachs Alpha .....	57
Tabel 4.9 <i>R-Square</i> .....	59
Tabel 4.10 <i>Goodness of Fit</i> .....	60
Tabel 4.11 Hasil Ringkasan Penelitian .....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kesuksesan Sistem Infrmasi DeLone dan McLean (1992).	11
Gambar 2.2 Kesuksesan Sistem Infrmasi DeLone dan McLean Diperbarui (2003) .....	12
Gambar 2.3 Model Penelitian .....	28
Gambar 4.1 Path Coefficient .....	59



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Gambar Model Penelitian.....	78
Lampiran 2 Outer Loadings .....	79
Lampiran 3 Data Kuesioner .....	81
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian .....	118



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Era globalisasi telah merubah para pelaku industri bisnis dalam mengelola suatu informasi. Dimana bisnis dapat bertahan dalam persaingan yang semakin ketat. Teknologi informasi dapat membantu segala jenis bisnis untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis, pengambilan keputusan, kerjasama kelompok kerja, hingga dapat memperkuat posisi kompetitif dalam pasar yang cepat dan mudah berubah. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan eksistensi perusahaan dalam industrinya.

Seiring dengan pasar yang semakin meng-global dan munculnya teknologi informasi, persaingan dunia bisnis semakin ketat. Pelaku industri mulai sadar bahwa untuk menyediakan produk yang murah, berkualitas, cepat dan dapat mengelola pembelian atau pengadaan barang, mengelola pemasok dan mengelola hubungan dengan pelanggan, dan perbaikan di internal sebuah perusahaan manufaktur tidaklah cukup. Oleh karena itu, untuk mengatasi masalah tersebut, diperlukan sebuah sistem yang lebih baik yang dapat membantu perusahaan dalam menyelesaikan masalah dan siap dalam menghadapi tantangan bisnis. Kegiatan perusahaan manufaktur antara lain terdiri dari pengelolaan persediaan, *supply chain*, kegiatan produksi, hingga pengiriman produk yang berkualitas bagi konsumen. Seluruh rangkaian proses mulai dari penerimaan bahan baku hingga

pengiriman produk jadi diatur dalam sebuah sistem yang biasa dikenal dengan *supply chain management*.

Lambert (1998) menyatakan bahwa *supply chain management* merupakan integrasi proses-proses bisnis dari pengguna akhir melalui pemasok awal yang menyediakan produk, jasa, dan informasi yang memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Roger (2004), manajemen rantai pasokan/ *supply chain management* adalah perencanaan desain dan kontrol aliran informasi dan material di sepanjang rantai pasokan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan secara efisien sekarang dan di masa depan. Menurut Shapiro (2001), *supply chain management* memiliki tujuan untuk meminimalkan seluruh biaya yang dikeluarkan dalam proses *supply chain* dalam rangka memenuhi permintaan konsumen.

Di Indonesia sudah ada beberapa perusahaan yang menerapkan *Supply Chain Management* guna membantu memenuhi kebutuhan konsumen dan salah satu perusahaan yang telah menerapkan *supply chain management* adalah PT. X.

PT.X merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pertambangan, pertanian, kehutanan, peralatan konstruksi, mesin diesel, gas alam, mesin industri dan generator set. Selain itu, PT. X Tbk juga merupakan perusahaan penyalur (*dealer*) resmi produk Caterpillar yang merupakan sebuah perusahaan terkemuka asal Amerika yang bergerak di bidang alat-alat berat. Pada tahun 1988 PT. X menjadi salah satu *dealer* Cat pertama di dunia yang menggunakan sistem *online Caterpillar Dealer Information System (CDIS)*. Melalui sebuah perjalanan panjang yang membanggakan selama lebih dari 35 tahun, PT. X tumbuh menjadi salah satu perusahaan yang berperan dalam pembangunan Indonesia.

Perusahaan yang menerapkan *supply chain management* harus mengetahui beberapa faktor agar penerapannya dapat berjalan dengan lancar dan menghindari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kegagalan dari sebuah sistem itu sendiri. Penerapan sistem informasi dalam proses bisnis yang telah diterapkan oleh perusahaan diharapkan berhasil atau sukses dalam pelaksanaannya. Pengukuran kesuksesan sistem informasi sangat diperlukan bagi manajemen untuk mengetahui nilai tambah bagi perusahaan.

Banyak penelitian yang telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem teknologi informasi. Salah satu penelitian yang terkenal adalah yang dilakukan oleh DeLone dan McLean (1992) dengan merefleksikan hubungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi, yakni: kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), penggunaan (*use*), dampak individual (*individual impact*), dan dampak organisasional (*organizational impact*). Namun, berkat kontribusi-kontribusi penelitian-penelitian sebelumnya dan akibat perubahan-perubahan dari peran dan penanganan sistem informasi yang telah berkembang, DeLone dan McLean memperbarui modelnya dan menyebutnya sebagai Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang diperbarui (*updated D&M IS Success model*) dengan menambah kualitas layanan (*service quality*), minat untuk menggunakan (*intention to use*), dan menggabungkan dampak individu dan dampak organisasi menjadi manfaat bersih (*net benefits*).

Secara mendasar variabel dari kesuksesan sebuah implementasi sistem informasi terdiri dari 3 bagian yaitu sistem itu sendiri, penggunaan dari sistem dan kemudian dampak yang dihasilkan dari penggunaan dan kepuasan pengguna. *Information quality* yang digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. *System quality* yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri. *Service quality* merupakan layanan yang diberikan oleh suatu sistem kepada pengguna. *User satisfaction* adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. *Use* digunakan untuk mengukur suatu sistem, jika keberadaan sistem tersebut tidak memaksa *user* untuk menggunakannya. Sedangkan *net benefit* berfokus pada manfaat yang didapatkan oleh pengguna saat atau setelah menggunakan suatu sistem.

Pada dasarnya sistem informasi yang telah diimplementasikan di banyak perusahaan dengan biaya yang besar, namun masalah yang timbul adalah penggunaan yang masih rendah terhadap SI secara kontinu. Rendahnya penggunaan SI diidentifikasi sebagai penyebab utama yang mendasari terjadinya *productivity paradox* yaitu investasi yang mahal di bidang sistem tetapi menghasilkan return yang rendah (Venkatesh dan Davis 2000).

Dengan perubahan tersebut, ekspektasi kinerja juga mengalami kenaikan sehingga kinerja tersebut juga mengalami peningkatan. Begitu pula, ekspektasi usaha menuju penggunaan TI bukan merupakan suatu upaya yang berat dan memakan waktu yang relatif lama. Disamping ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha juga adanya faktor sosial yang mendukung perubahan tersebut, semisal adanya dukungan dari teman-teman, pimpinan maupun lingkungan yang ada di

organisasi (Hamzah, 2009). Kesesuaian tugas dan kondisi yang memfasilitasi pemakai semakin meningkat.

Studi akademis dengan beberapa pandangan teoritis dan bukti empiris mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan sebuah sistem telah banyak dilakukan oleh para peneliti sebelumnya. Roldan dan Leal (2003), McGill et al. (2003), Hussein et al. (2005), memberikan hasil bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan prediktor yang signifikan terhadap kepuasan pemakai, penggunaan, dan dampak individu. Sedangkan Rai (2002), Hanmer (2004), Livari (2005), dan Radityo dan Zulaikha (2007), menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan prediktor yang signifikan terhadap penggunaan akan tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pemakai. Penelitian-penelitian tersebut sepertinya memperlihatkan ketidakkonsistennya hasil empiris yang diperoleh antara satu dengan lainnya. Dengan tidak konsistennya pengujian model yang dilakukan di beberapa bidang penelitian tersebut, membuka peluang untuk dikembangkan lebih lanjut pada objek penelitian yang berbeda.

Sebatas pengetahuan dan pemahaman penulis, belum ada penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan *supply chain management* yang dilakukan di Indonesia khususnya di PT.X. Penelitian ini dilakukan di PT.X karena perusahaan tersebut merupakan perusahaan yang telah banyak memberikan kontribusi bagi perkembangan pembangunan di Indonesia. Dengan menurunnya aktifitas ekonomi di bidang tambang dan minyak serta persainganbisnis industri alat berat yang semakin ketat, maka PT. X bermaksud untuk merestrukturisasi

perusahaannya, terutama yang berkenaan dengan pengembangan teknologi informasi yang dapat mendukung bisnis secara keseluruhan serta meningkatkan pelayanan kepada customer. Oleh karena itu, menjadi tantangan tersendiri bagi penulis dalam mengembangkan dan melakukan penelitian mengenai kesuksesan *supply chain management* di Indonesia.

Penelitian yang dilakukan penulis adalah menguji teori kesuksesan sistem informasi dengan mengambil faktor-faktor yang menentukan dan menunjukkan kesuksesan sistem informasi seperti yang telah dipaparkan oleh DeLone dan McLean (2003), Venkatesh *et al.*, (2012) dengan merefleksi hubungan dari sembilan pengukuran kesuksesan sistem informasi, yakni: kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), penggunaan (*use*), ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan manfaat bersih (*net benefits*).

Berdasarkan paparan penjelasan diatas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan *Supply Chain Management*. Peneliti melakukan penelitian secara empiris dengan memvalidasi dan menguji model menggunakan data yang dikumpulkan dari manajer sistem informasi PT. X yang telah menerapkan *supply chain management*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, untuk memperjelas permasalahan yang akan diteliti maka pokok permasalahan yang akan penulis rumuskan yaitu:

1. Apakah pengaruh ekspektasi kinerja terhadap penggunaan?
2. Apakah pengaruh ekspektasi usaha terhadap penggunaan?
3. Apakah pengaruh sosial terhadap penggunaan?
4. Apakah pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan?
5. Apakah pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan?
6. Apakah pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan?
7. Apakah pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna?
8. Apakah pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna?
9. Apakah pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna?
10. Apakah pengaruh penggunaan terhadap kepuasan pengguna?
11. Apakah pengaruh penggunaan terhadap manfaat yang dirasakan?
12. Apakah pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat yang dirasakan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh ekspektasi kinerja terhadap penggunaan.
2. Untuk mengetahui pengaruh ekspektasi usaha terhadap penggunaan.
3. Untuk mengetahui pengaruh sosial terhadap penggunaan.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan.
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan.

6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan.
7. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.
8. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.
9. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.
10. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan terhadap kepuasan pengguna.
11. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan terhadap manfaat yang dirasakan.
12. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat yang dirasakan.

#### **1.4 Batasan Masalah Penelitian**

Batasan-batasan masalah pada penelitian ini adalah

1. Penelitian ini hanya ditujukan untuk staff/karyawan yang menggunakan sistem *Supply Chain Management*.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada kesuksesan *Supply Chain Management* di PT.X.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat mengaplikasikan dan mensosialisasikan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menjadi wahana pengetahuan mengenai *supply chain management* dan faktor yang mempengaruhi

kesuksesan sistem informasi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti mengenai *supply chain management* atau faktor yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi.

### 3. Bagi Organisasi

Diharapkan menambah pengetahuan organisasi yang telah menerapkan *supply chain management* dalam kegiatan operasional perusahaan.

#### 1.6 Sistematika Pembahasan

Penelitian ini menggunakan sistematika penulisan dengan susunan sebagai berikut:

##### Bab I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

##### Bab II : KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari penelitian ini dan didukung dengan berbagai hasil penelitian terdahulu. Selain itu, bab ini juga berisi uraian mengenai hubungan antar variable penelitian terdahulu yang disertai dengan hipotesis serta model penelitian yang diajukan.

##### Bab III: METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan menjelaskan mengenai populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel, dan teknik analisis data.

#### Bab IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai hasil pengumpulan data, karakteristik responden, perhitungan validitas dan reliabilitas, analisis deskripsi variabel, evaluasi model struktural, ringkasan hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

#### Bab V : SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini akan menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian, implikasi dari hasil penelitian, saran untuk penelitian berikutnya, dan keterbatasan penelitian





## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN**

Bab ini merupakan penjelasan mengenai hasil analisis data dan pembahasan penelitian mengenai “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan *Supply Chain Management*”. Pembahasan hasil penelitian ini dimulai dari hasil pengumpulan data, karakteristik responden, perhitungan validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif variabel penelitian, dan kemudian dilanjutkan dengan pengujian hipotesis.

#### **4.1 Hasil Pengumpulan Data**

Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menyebarkan 140 kuesioner. Kuesioner penelitian ini disebarkan secara langsung dengan mendatangi tempat responden bekerja yaitu di kantor pusat PT. X yang beralamat di daerah Jakarta. Kuesioner didistribusikan ke seluruh divisi yang ada di perusahaan, yakni divisi pemasaran, divisi keuangan, divisi produksi, divisi teknik dan pengembangan, dan divisi SDM dan umum. Peneliti mendistribusikan kuesioner ke 5 divisi tersebut. Rincian pengembalian kuesioner dapat dilihat pada Tabel 4.1. yang tersajikan pada halaman berikut.

Tabel 4.1  
Rincian Pengembalian Kuesioner

No.	Divisi Responden	Kuesioner Didistribusikan	Kuesioner Kembali	Kuesioner diolah
1.	Pemasaran	10	10	10
2.	Produksi	15	12	12
3.	SDM & Umum	15	12	12
4.	Teknik dan Pengembangan	90	89	89
5.	Keuangan	10	2	0
<b>Total</b>		<b>140</b>	<b>125</b>	<b>123</b>
<b>Persentase</b>		<b>100%</b>	<b>89,29%</b>	<b>87,86%</b>

Sumber: Hasil Penelitian, 2019

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari total 140 kuesioner yang disebarakan pada 5 divisi di PT. X, yang kembali dan yang dapat diolah adalah 123 kuesioner dengan tingkat *useable response rate* 87,86%.

#### 4.2 Karakteristik Responden

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 123 responden maka dapat diidentifikasi mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhirnya seperti yang tersajikan pada Tabel 4.2 pada halaman berikut.

Tabel 4.2

Klasifikasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, dan Pendidikan Terakhir

Keterangan		Total	Prosentase
Jenis Kelamin	Perempuan	92	74,8%
	Laki-laki	31	25,2%
<b>Jumlah Responden</b>		<b>123</b>	<b>100%</b>
Usia	<20 tahun	0	0,00%
	20-29 tahun	33	26,8%
	30-39 tahun	71	57,7%
	40-49 tahun	13	10,6%
	>50 tahun	6	4,9%

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Tabel 4.2 Lanjutan  
Klasifikasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, dan Pendidikan Terakhir

Keterangan		Total	Prosentase
<b>Jumlah Responden</b>		<b>123</b>	<b>100%</b>
Pendidikan Terakhir	SMP Sederajat	0	0,00%
	SMA Sederajat	3	2,4%
	Diploma Sederajat	4	3,3%
	S1	95	77,2%
	S2	13	10,6%
	S3	8	6,5%
<b>Jumlah Responden</b>		<b>123</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan Tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan responden pada PT. X sebagian besar adalah laki-laki, yaitu sebanyak 92 responden atau 74, % dan perempuan sebanyak 31 responden atau 25,2%. Usia yang paling mendominasi adalah 30-39 tahun sebanyak 77 responden atau 57,7%. Pendidikan terakhir yang ditempuh responden mayoritas adalah S1 sebanyak 95 responden atau 77,2%.

Karakteristik responden selanjutnya diklasifikasikan lebih rinci berdasarkan jabatan dan tahun bergabung yang tersajikan pada Tabel 4.3 pada halaman berikut.

Tabel 4.3.  
Klasisifikasi Responden Berdasarkan Jabatan dan Mulai Bergabung

		Total	Persentase
Jabatan	General Manager	0	0,00%
	Manager	0	0,00%
	Supervisor	44	35,8%
	Staff	71	57,7%
	Administrasi	8	6,5%
Jumlah Responden		123	100%
Mulai Bergabung	≤2010	39	31,7%
	2011	13	10,6%
	2012	43	35,0%
	2013	9	7,3%
	2014	8	6,5%
	2015	11	8,9%
Jumlah Responden		123	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang memiliki jabatan sebagai Staff sebanyak 71 orang atau 57,7%. Mayoritas responden mulai bergabung dengan PT. X adalah pada tahun 2012, yakni sebanyak 43 orang atau 35,0% berbeda tipis dengan responden yang mulai bergabung pada tahun kurang dari atau sama dengan 2010, yakni sebanyak 39 orang atau 31,7%.

#### 4.3 Analisis Deskripsi Variabel Penelitian

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, jawaban dari responden telah direkapitulasi kemudian dianalisis untuk mengetahui hasil dari “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan *Supply Chain Management*”. Analisis deskriptif data dari penelitian ini tersajikan per variabel pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4.  
Analisis Diskriptif Penelitian

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PE	123	1.75	6.00	4.9309	.76441
EE	123	2.60	5.20	4.0927	.50199
SI	123	2.00	5.67	4.6911	.67908
IQ	123	2.50	6.00	4.6545	.74967
STQ	123	2.00	6.00	4.5431	.69919
SVQ	123	2.00	6.00	4.6260	.75577
US	123	2.67	6.00	4.6694	.82371
NB	123	3.20	6.00	4.9024	.63420
U	123	2.40	5.80	4.6033	.62672
Valid N (listwise)	123				

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

#### 4.3.1 Tanggapan Responden terhadap Variabel *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, dan *Social Influence*

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai minimal dari variabel *Performance Expectancy* adalah 1,75 sedangkan nilai maksimalnya adalah 6,00 dengan hasil rata-rata 4,93 dan standar deviasi 0,76. Artinya, responden memiliki tanggapan setuju terhadap pernyataan variabel *performance expectancy*. Selanjutnya, nilai minimal dari variabel *Effort Expectancy* adalah 2,60 sedangkan nilai maksimalnya adalah 5,20 dengan hasil rata-rata 4,09 dan standar deviasi 0,51. Artinya, responden memiliki tanggapan setuju terhadap pernyataan variabel *effort expectancy*. Sedangkan nilai minimal dari variabel *Social Influence* adalah 2,00 sedangkan nilai maksimalnya adalah 5,67 dengan hasil rata-rata 4,69 dan standar deviasi 4,68. Artinya, responden memiliki tanggapan setuju terhadap pernyataan variabel *social influence*.

#### **4.3.2 Tanggapan Responden terhadap Variabel *Information Quality*, *System Quality*, dan *Service Quality***

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai minimal dari variabel *Information Quality* adalah 2,50 sedangkan nilai maksimalnya adalah 6,00 dengan hasil rata-rata 4,65 dan standar deviasi 0,75. Artinya, responden memiliki tanggapan setuju terhadap pernyataan variabel *information quality*. Selanjutnya nilai minimal dari variabel *System Quality* adalah 2,00 sedangkan nilai maksimalnya adalah 6,00 dengan hasil rata-rata 4,54 dan standar deviasi 0,69. Artinya, responden memiliki tanggapan setuju terhadap pernyataan variabel *system quality*. Sedangkan nilai minimal dari variabel *Service Quality* adalah 2,00 sedangkan nilai maksimalnya adalah 6,00 dengan hasil rata-rata 4,63 dan standar deviasi 0,76. Artinya, responden memiliki tanggapan setuju terhadap pernyataan variabel *service quality*.

#### **4.3.3 Tanggapan Responden terhadap Variabel *User Satisfaction*, *Use*, dan *Net Benefit***

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai minimal dari variabel *User Satisfaction* adalah 2,67 sedangkan nilai maksimalnya adalah 6,00 dengan hasil rata-rata 4,67 dan standar deviasi 0,82. Artinya, responden memiliki tanggapan setuju terhadap pernyataan variabel *user satisfaction*. Selanjutnya nilai minimal dari variabel *Used* adalah 2,40 sedangkan nilai maksimalnya adalah 5,80 dengan hasil rata-rata 4,60 dan standar deviasi 0,63. Artinya, responden memiliki tanggapan setuju terhadap pernyataan variabel *use*. Sedangkan nilai minimal dari variabel *Net Benefit* adalah 3,20 sedangkan nilai maksimalnya adalah 6,00 dengan

hasil rata-rata 4,90 dan standar deviasi 0,63. Artinya, responden memiliki tanggapan setuju terhadap pernyataan variabel *net benefit*.

#### 4.4 Perhitungan Validitas dan Reliabilitas

##### 4.4.1 Uji Validitas

Penelitian ini menggunakan *convergency validity* dan *discriminant validity* dalam menguji validitas. *Convergency validity* dari model pengukuran dengan model reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item skor/komponen skor dengan konstruk skor yang dihitung dengan PLS. Ukuran reflektif dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Fornell dan Larcker (1981), merekomendasikan nilai AVE harus lebih besar dari 0,50.

Untuk menilai *discriminant validity* adalah membandingkan nilai *square root of Average Variance Extracted (AVE)* setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model. Jika nilai akar AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik (Fornell dan Larcker, 1981). Rincian hasil analisis *Items Loading* dan AVE dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5.  
*Item Loadings dan Average Variance Extracted (AVE)*

Konstruk	Item	Loading	AVE
Ekspektasi Kinerja	PE1	0,844	0,788
	PE2	0,901	
	PE3	0,949	
	PE4	0,853	
Ekspektasi Usaha	EE1	0,556	0,506
	EE2	0,808	
	EE3	0,666	
	EE4	0,765	
	EE5	0,734	

Lanjutan Tabel 4.5.  
*Item Loadings dan Average Variance Extracted (AVE)*

Konstruk	Item	Loading	AVE
Pengaruh Sosial	SI1	0,629	0,519
	SI2	0,932	
	SI3	0,761	
Kualitas Informasi	IQ1	0,850	0,732
	IQ2	0,896	
	IQ3	0,875	
	IQ4	0,799	
Kualitas Sistem	StQ1	0,804	0,646
	StQ2	0,692	
	StQ3	0,728	
	StQ4	0,898	
	StQ5	0,876	
Kualitas Layanan	SvQ1	0,867	0,741
	SvQ2	0,824	
	SvQ3	0,891	
Kepuasan Pengguna	US1	0,932	0,906
	US2	0,964	
	US3	0,959	
Penggunaan	U1	0,677	0,538
	U2	0,689	
	U3	0,846	
	U4	0,791	
	U5	0,856	
Manfaat Bersih	NB1	0,844	0,761
	NB2	0,854	
	NB3	0,941	
	NB4	0,904	
	NB5	0,812	

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Tabel di atas menjelaskan bahwa AVE pada konstruk Ekspektasi Kinerja (PE), Ekspektasi Usaha (EE), Pengaruh Sosial (SI), Kualitas Informasi (IQ), Kualitas Sistem (StQ), Kualitas Layanan (SvQ), Kepuasan Pengguna (US), Penggunaan (U), dan Manfaat Bersih (NB), telah menghasilkan AVE dan *loading factor* lebih dari 0,5. Artinya, hasil tersebut menunjukkan bahwa indikator yang

digunakan dalam penelitian ini adalah valid atau telah memenuhi *convergent validity*.

Selain itu, *discriminant validity* dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka akan menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok yang lebih baik daripada ukuran blok lainnya. Rincian hasil analisis dari *cross loading* dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6.  
*Cross Loading*

	PE	EE	SI	IQ	StQ	SvQ	US	U	NB
PE1	<b>0.844</b>	0.315	0.129	0.410	0.395	0.361	0.217	0.497	0.231
PE2	<b>0.901</b>	0.275	0.209	0.423	0.482	0.368	0.432	0.526	0.367
PE3	<b>0.949</b>	0.363	0.178	0.515	0.504	0.422	0.354	0.593	0.397
PE4	<b>0.853</b>	0.318	0.143	0.366	0.499	0.358	0.268	0.537	0.331
EE1	0.094	<b>0.556</b>	-0.012	0.176	0.158	0.138	0.024	0.226	0.038
EE2	0.215	<b>0.808</b>	0.151	0.199	0.298	0.160	0.106	0.384	0.104
EE3	0.239	<b>0.666</b>	0.185	0.279	0.320	0.175	0.324	0.352	0.164
EE4	0.438	<b>0.765</b>	0.270	0.334	0.369	0.275	0.308	0.402	0.307
EE5	0.214	<b>0.734</b>	0.170	0.256	0.283	0.097	0.096	-0.271	0.126
SI1	-0.104	0.177	<b>0.629</b>	0.177	0.021	0.038	0.010	-0.016	-0.065
SI2	0.153	0.286	<b>0.932</b>	0.286	0.266	0.158	0.249	0.193	0.109
SI3	0.153	0.068	<b>0.761</b>	0.068	0.225	0.102	0.253	0.105	0.310
IQ1	0.415	0.226	0.052	<b>0.850</b>	0.366	0.542	0.464	0.519	0.298
IQ2	0.419	0.361	0.059	<b>0.896</b>	0.522	0.563	0.494	0.600	0.296
IQ3	0.468	0.298	0.057	<b>0.875</b>	0.448	0.517	0.451	0.590	0.371
IQ4	0.349	0.334	0.033	<b>0.799</b>	0.498	0.482	0.299	0.505	0.169
StQ1	0.359	0.343	0.371	0.245	<b>0.804</b>	0.371	0.465	0.477	0.376

Lanjutan Tabel 4.6.  
*Cross Loading*

	PE	EE	SI	IQ	StQ	SvQ	US	U	NB
StQ2	0.452	0.312	0.508	0.580	<b>0.692</b>	0.508	0.363	0.603	0.383
StQ3	0.279	0.214	0.466	0.403	<b>0.728</b>	0.466	0.536	0.428	0.310
StQ4	0.562	0.428	0.639	0.494	<b>0.898</b>	0.639	0.517	0.651	0.386
StQ5	0.449	0.348	0.528	0.406	<b>0.876</b>	0.528	0.433	0.601	0.258
SvQ1	0.329	0.165	0.206	0.510	0.477	<b>0.867</b>	0.472	0.501	0.158
SvQ2	0.382	0.258	0.118	0.519	0.515	<b>0.824</b>	0.427	0.551	0.308
SvQ3	0.388	0.216	0.097	0.559	0.629	<b>0.891</b>	0.582	0.589	0.262
US1	0.354	0.267	0.338	0.417	0.514	0.530	<b>0.932</b>	0.365	0.483
US2	0.283	0.225	0.272	0.502	0.546	0.528	<b>0.964</b>	0.444	0.479
US3	0.388	0.261	0.231	0.521	0.584	0.591	<b>0.959</b>	0.471	0.520
U1	0.254	0.166	0.041	0.358	0.333	0.330	0.164	<b>0.677</b>	0.042
U2	0.406	0.261	0.071	0.444	0.488	0.489	0.305	<b>0.689</b>	0.381
U3	0.475	0.473	0.145	0.566	0.520	0.441	0.370	<b>0.846</b>	0.449
U4	0.454	0.461	0.124	0.496	0.508	0.476	0.291	<b>0.791</b>	0.259
U5	0.576	0.330	0.260	0.510	0.646	0.581	0.450	<b>0.856</b>	0.459
NB1	0.306	0.145	0.149	0.284	0.384	0.247	0.504	0.397	<b>0.844</b>
NB2	0.402	0.266	0.217	0.263	0.365	0.268	0.361	0.425	<b>0.854</b>
NB3	0.326	0.232	0.151	0.337	0.392	0.229	0.419	0.461	<b>0.941</b>
NB4	0.346	0.302	0.193	0.386	0.409	0.316	0.490	0.466	<b>0.904</b>
NB5	0.264	0.018	0.236	0.181	0.299	0.163	0.479	0.297	<b>0.812</b>

Sumber: Data Primer Diolah, 2019

Dari Tabel 4.6. menunjukkan bahwa nilai *cross loading* dari seluruh konstruk terhadap konstraknya lebih besar daripada korelasi item dari suatu konstruk ke konstruk yang lainnya. Dari hasil pengujian validitas di atas telah

memenuhi pengujian *discriminant validity* dibuktikan dengan angka *cross loading* dari item suatu konstruk terhadap konstraknya lebih besar terhadap konstruk lainnya. Untuk hasil analisis *correlation of the laten variabel* dan *square roots of AVE* dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7.  
*Correlation of the Laten Variabel dan Square Roots of AVE*

	EE	IQ	NB	PE	SvQ	SI	StQ	U	US
EE	0.711								
IQ	0.355	0.856							
NB	0.224	0.338	0.872						
PE	0.359	0.485	0.376	0.888					
SvQ	0.247	0.616	0.283	0.426	0.861				
SI	0.234	0.060	0.215	0.186	0.160	0.720			
StQ	0.414	0.534	0.426	0.531	0.633	0.293	0.804		
U	0.474	0.649	0.472	0.608	0.638	0.191	0.693	0.734	
US	0.264	0.506	0.520	0.360	0.579	0.293	0.576	0.450	0.952

Sumber: Hasil Olah Data Smart PLS 3.0, 2019

Dari hasil penelitian pada data yang ditunjukkan pada Tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa Akar AVE konstruk Kepuasan Pengguna (US) sebesar 0,952 lebih tinggi daripada korelasi antara Keepuasan Pengguna (US) dengan Ekspektasi Usaha (EE) sebesar 0,264; dengan Kualitas Informasi (IQ) sebesar 0,506; dengan Manfaat Bersih (NB) sebesar 0,520; dengan Ekspektasi Kinerja (PE) sebesar 0,360; dengan Kualitas Layanan (SvQ) sebesar 0,579; dengan Pengaruh Sosial (SI) sebesar 0,293; dengan Kualitas Sistem (StQ) sebesar 0,576; dan dengan Penggunaan (U) sebesar 0,450. Dengan demikian, dari hasil di atas

dapat dikatakan bahwa keseluruhan konstruk pada data memiliki *discriminant validity* yang tinggi.

#### 4.4.2 Uji Reliabilitas

Dalam *Partial Least Square (PLS)*, uji reliabilitas diukur dengan dua kriteria, yaitu *composite reliability* dan *cronbach alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Untuk menilai tingkat reliabilitas yang dapat diterima maka nilai *composite reliability* harus  $> 0,70$  dan nilai *cronbach alpha*  $\geq 0,60$ . Rincian hasil analisis *composite reliability* dan *cronbachs alpha* dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8  
Nilai *Composite Reliability* dan *Cronbachs Alpha*

	<i>Cronbachs Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Performance Expectancy	0.909	0.937
Effort Expectancy	0.753	0.834
Social Influence	0.638	0.739
Information Quality	0.878	0.916
System Quality	0.859	0.900
Service Quality	0.826	0.896
User Satisfaction	0.948	0.967
Use	0.767	0.846
Net Benefit	0.920	0.941

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS 3.0, 2019

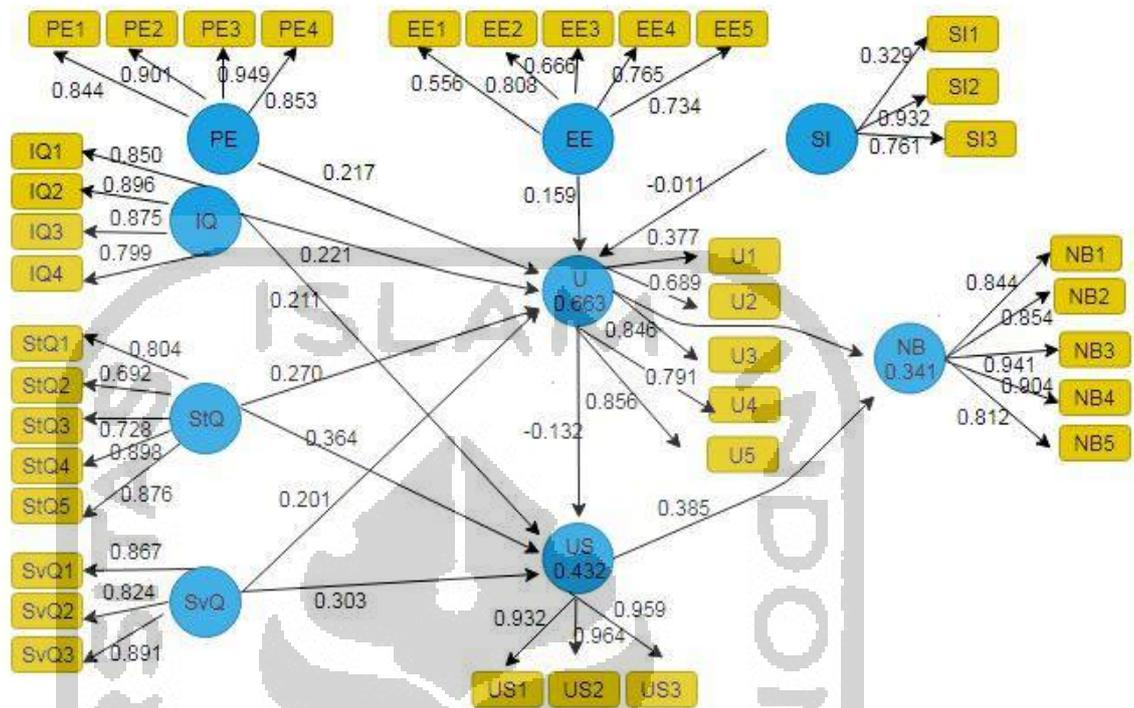
Berdasarkan tabel di atas, dapat diamati bahwa semua konstruk atas seluruh pernyataan dalam kuesioner pada item-item pernyataan pada variabel *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *information quality*, *system quality*, *service quality*, *user satisfaction*, *use*, dan *net benefit* memiliki nilai

*cronbach alpha*  $\geq 0,60$  dan nilai *composite reliability*  $> 0,70$ . Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa seluruh konstruk memiliki reliabilitas yang baik.

#### **4.5 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)**

Pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan menggunakan *software* SmartPLS 3.0, untuk mengevaluasi model struktural (*inner model*). Dua belas hipotesis yang telah dikemukakan pada bab dua diuji dengan melihat *path coefficient* dan uji T-statistik dari hasil *inner weight* yang dapat dilihat pada Tabel 4.7. Apabila nilai positif maka terdapat pengaruh positif begitu pula jika nilai yang dihasilkan adalah negatif maka terdapat pengaruh negatif antar variabel yang diuji. Nilai pada T-tabel didapat dengan rumus  $(N-K)$ , dimana N adalah jumlah responden dan K adalah jumlah variabel.

Dapat disimpulkan bahwa *T-table* adalah 1,66 yang didapat dari pengurangan  $123$  (jumlah responden)  $- 9$  (jumlah variabel) yang menghasilkan point 114. Sehingga untuk penelitian satu arah dengan alpha 5%, untuk baris 114 (dalam rentang 100 – 1000 dalam T table) ditemukan nilai 1,66. Jika nilai *T-statistic* lebih tinggi daripada nilai *T-table*, maka hal tersebut dapat membuktikan adanya pengaruh antar variabel. Gambar dari *path coefficient* dapat dilihat pada gambar 4.1.



Gambar 4.1

*Path Coefficient*

Untuk menguji hipotesis juga dilakukan pengujian untuk melihat *R-square* dari model penelitian. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan bantuan SmartPLS 3.0, dihasilkan *R-square* sebagai berikut:

Tabel 4.9  
*R-Square*

Konstruk	<i>R-Square</i>
Use	0,663
User Satisfaction	0,432
Net Benefit	0,341

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS 3.0

Berdasarkan Tabel di atas, maka dapat dijelaskan bahwa *R-square* yang dihasilkan untuk variabel laten *Use* adalah 0,663. Sesuai dengan hasil tersebut

dapat dijelaskan bahwa enam variabel (*performance expectancy, effort expectancy, social influence, information quality, system quality, dan service quality*) pada PT.X memiliki kemampuan mempengaruhi *Use* (Penggunaan) pada PT. X tersebut sebesar 66,3%. Variable laten *User Satisfaction* adalah 0,432. Dari hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa *information quality, system quality, service quality, dan use* memiliki kemampuan mempengaruhi *user satisfaction* pada PT.X sebesar 43,2%. Sedangkan *R-square* yang dihasilkan untuk variabel laten *Net Benefit* adalah 0,341. Dari hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa *use dan user satisfaction* memiliki kemampuan untuk mempengaruhi *net benefit* pada PT.X sebesar 34,1%.

Pengujian dengan menggunakan model SEM dilakukan secara bertahap. Jika belum diperoleh model yang tepat (*fit*), maka model yang diajukan semula perlu direvisi. Analisis hasil pengolahan data pada tahap model SEM dilakukan dengan melakukan uji kesesuaian (*goodness of fit*). Berdasarkan hasil pengolahan data dengan bantuan SmartPLS3.0, dihasilkan uji *goodness of fit* seperti yang ada pada tabel 4.10.

Tabel 4.10 Hasil Uji *Goodness of Fit*

Indeks	Saturated Model	Estimated Model
SRMR	0.081	0.84
d_ ULS	4.649	5.009
d_ G1	3.235	3.250
d_ G2	2.161	2.183
Chi-Square	1,323.279	1,334.235
NFI	0.659	0.656

Sumber: Hasil Olah Data SmartPLS 3.0

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas, menunjukkan bahwa model yang digunakan dapat diterima. Dari beberapa uji kelayakan model, model dikatakan

layak jika paling tidak salah satu metode uji kelayakan model dapat terpenuhi. Nilai *Chi-Square* pada penelitian ini adalah 1,323. Nilai *Chi-Square* tidak dapat digunakan sebagai satu-satunya ukuran kecocokan keseluruhan model, karena *chi-square* sensitif terhadap ukuran sampel. Ketika ukuran sampel meningkat, maka nilai *chi-square* juga akan meningkat.

#### 4.6 Hasil dan Pembahasan Penelitian

Hasil pada penelitian ini mendukung delapan dari sembilan hipotesis yang diajukan. Ringkasan hasil pengujian kedua belas hipotesis dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11.  
Hasil Ringkasan Penelitian

H	Deskripsi	B	t	Keterangan
H1	PE -> U	+0,217	3,227	Diterima
H2	EE -> U	+0,159	2,676	Diterima
H3	SI -> U	-0,011	0,140	Ditolak
H4	IQ -> U	+0,221	2,405	Diterima
H5	IQ -> US	+0,211	1,705	Diterima
H6	StQ -> U	+0,270	2,667	Diterima
H7	StQ -> US	+0,364	3,389	Diterima
H8	SvQ -> U	+0,201	1,937	Diterima
H9	SvQ -> US	+0,303	2,379	Diterima
H10	U -> US	-0,132	1,097	Ditolak
H11	U -> NB	+0,299	3,135	Diterima
H12	US -> NB	+0,385	4,227	Diterima

Sumber: Hasil Penelitian, 2019

##### 4.6.1 Pengujian Hipotesis Pertama (H1)

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa dengan tingkat alpha 5% hipotesis hubungan antara PE dengan U adalah signifikan kuat dengan  $\beta$  0,217 dan T-statistik 3,227 ( $>1,664$ ). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas maka dapat

disimpulkan bahwa, *performance expectancy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *use* sehingga hipotesis pertama peneliti yaitu *performance expectancy* berpengaruh positif signifikan terhadap *use* dalam penelitian ini diterima.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Li, Ya-Zheng et al., (2017), Sarfaraz, Javed (2017), Celik, Hakan (2016), dan Madigan et al., (2016) yang menunjukkan bahwa *performance expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *use*. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Venkatesh et al., (2003) yang melakukan penelitian dengan variabel yang sama yaitu *performance expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *use*.

Dengan demikian H1 dalam penelitian ini menyatakan bahwa *performance expectancy* berpengaruh positif signifikan terhadap *use*. Artinya bahwa semakin pengguna percaya dengan kinerja sebuah sistem dan hasil yang didapat dari sistem tersebut baik, maka penggunaan sistem tersebut akan meningkat.

#### **4.6.2 Pengujian Hipotesis Kedua (H2)**

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa dengan tingkat alpha 5% hipotesis hubungan antara EE dengan U adalah signifikan dengan  $\beta$  0,159 dan T-statistik 32,676 ( $>1,664$ ). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas maka dapat disimpulkan bahwa, *effort expectancy* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *use* sehingga hipotesis kedua peneliti yaitu *effort expectancy* berpengaruh positif signifikan terhadap *use* dalam penelitian ini diterima.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Li, Ya-Zheng et al., (2017), Sarfaraz, Javed (2017), dan Madigan et al.,(2016), yang menunjukkan bahwa *effort expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *use*.

Dengan demikian H2 dalam penelitian ini menyatakan bahwa *effort expectancy* berpengaruh positif signifikan terhadap *use*. Artinya bahwa semakin pengguna percaya dengan kinerja sebuah sistem dan hasil yang didapat dari sistem tersebut baik, maka penggunaan sistem tersebut akan meningkat.

#### **4.6.3 Pengujian Hipotesis Ketiga (H3)**

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa dengan tingkat alpha 5% hipotesis hubungan antara SI dengan U adalah tidak signifikan dengan  $\beta$  0,011 dan T-statistik 0,140 ( $>1,664$ ). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas maka dapat disimpulkan bahwa, *social influence* tidak memiliki berpengaruh terhadap *use* sehingga hipotesis ketiga peneliti yaitu *social influence tidak* berpengaruh positif signifikan terhadap *use* dalam penelitian ini tidak dapat diterima.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan Li, Ya-Zheng et al., (2017), Celik (2016), dan Madigan et al., (2016) yang menunjukkan hasil bahwa *social influence* berpengaruh signifikan terhadap *use*.

Dengan demikian H3 dalam penelitian ini menyatakan bahwa *social influence* tidak berpengaruh signifikan terhadap *use*. Artinya bahwa faktor sosial dalam lingkungan kerja tidak mempengaruhi individu dalam penggunaan sistem.

#### **4.6.4 Pengujian Hipotesis Keempat (H4)**

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa dengan tingkat alpha 5% hipotesis hubungan antara IQ dengan U adalah signifikan dengan  $\beta$  0,221 dan T-statistik

2,405 (>1,664). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas maka dapat disimpulkan bahwa, *information quality* berpengaruh signifikan terhadap *use* sehingga hipotesis keempat peneliti yaitu *information quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *use* dalam penelitian ini diterima.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hossein (2015) bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan.

Dengan demikian H4 dalam penelitian ini menyatakan bahwa *information quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *use*. Artinya bahwa semakin baik informasi yang didapatkan, maka penggunaan system akan semakin meningkat dan dapat dipercaya

#### **4.6.5 Pengujian Hipotesis Kelima(H5)**

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa dengan tingkat alpha 5% hipotesis hubungan antara IQ dengan US adalah signifikan dengan  $\beta$  0,211 dan T-statistik 1,705 (>1,664). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas maka dapat disimpulkan bahwa, *information quality* berpengaruh signifikan terhadap *use* sehingga hipotesis kelima peneliti yaitu *information quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *user satisfaction* dalam penelitian ini diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hossein (2015), Petter dan McLean (2009) dan Livari (2005) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Dengan demikian H5 dalam penelitian ini menyatakan bahwa *information quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *user satisfaction*. Artinya bahwa pengguna merasa puas dengan hasil informasi yang diberikan oleh system sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna.

#### **4.6.6 Pengujian Hipotesis Keenam**

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa dengan tingkat alpha 5% hipotesis hubungan antara StQ dengan U adalah signifikan dengan  $\beta$  0,270 dan T-statistik 2,667 ( $>1,664$ ). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas maka dapat disimpulkan bahwa, *system quality* berpengaruh signifikan terhadap *use* sehingga hipotesis keenam peneliti yaitu *system quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *use* dalam penelitian ini diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tan, dkk, (2015) dan Hossein (2015), yang menunjukkan hasil bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Dengan demikian H6 dalam penelitian ini menyatakan bahwa *system quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use*. Yang berarti bahwa semakin baik kualitas sistem pada sebuah perusahaan, maka tingkat keinginan dan keyakinan dalam penggunaan sistem tersebut akan tinggi pula.

#### **4.6.7 Pengujian Hipotesis Ketujuh**

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa dengan tingkat alpha 5% hipotesis hubungan antara StQ dengan US adalah signifikan dengan  $\beta$  0,364 dan T-statistik 3,389 ( $>1,664$ ). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas maka dapat disimpulkan bahwa, *system quality* berpengaruh signifikan terhadap *user*

*satisfaction* sehingga hipotesis ketujuh peneliti yaitu *system quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *user satisfaction* dalam penelitian ini diterima.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hossein (2015), Petter dan McLean (2009) dan Livari (2005) yang menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Tan, dkk, (2015), menunjukkan hasil yang berbeda yaitu hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

#### **4.6.8 Pengujian Hipotesis Kedelapan (H8)**

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa dengan tingkat alpha 5% hipotesis hubungan antara SvQ dengan U adalah signifikan dengan  $\beta$  0,201 dan T-statistik 1,937 ( $>1,664$ ). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas maka dapat disimpulkan bahwa, *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *use* sehingga hipotesis kedelapan peneliti yaitu *service quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *use* dalam penelitian ini diterima.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wang (2007) yang menunjukkan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan. Dengan demikian H8 dalam penelitian ini menyatakan bahwa *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *use*. Artinya, semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, maka tingkat penggunaan individu akan semakin meningkat.

#### 4.6.9 Pengujian Hipotesis Kesembilan (H9)

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa dengan tingkat alpha 5% hipotesis hubungan antara SvQ dengan US adalah signifikan dengan  $\beta$  0,303 dan T-statistik 2,379 ( $>1,664$ ). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas maka dapat disimpulkan bahwa, *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* sehingga hipotesis kesembilan peneliti yaitu *service quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *user satisfaction* dalam penelitian ini diterima.

Hasil dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hossein (2015) dan Petter dan McLean (2009) yang menunjukkan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, H9 dalam penelitian ini menyatakan bahwa *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*. Artinya, semakin baik layanan yang diberikan oleh sistem dan sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna, maka pengguna akan merasa puas menggunakan sistem tersebut.

#### 4.6.10 Pengujian Hipotesis Kesepuluh (H10)

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa dengan tingkat alpha 5% hipotesis hubungan antara U dengan US adalah signifikan dengan  $\beta$  0,132 dan T-statistik 1,097 ( $>1,664$ ). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas maka dapat disimpulkan bahwa, *use* tidak berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* sehingga hipotesis kesepuluh peneliti yaitu *use* berpengaruh positif signifikan terhadap *user satisfaction* dalam penelitian ini tidak dapat diterima.

Hasil dalam penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tan dkk (2015) yang menyatakan bahwa penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, H10 dalam penelitian ini menyatakan bahwa *use* tidak berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*. Artinya, penggunaan yang tidak dilakukan secara berulang mengindikasikan bahwa pengguna kurang puas dengan hasil yang diberikan oleh sistem.

#### **4.6.11 Pengujian Hipotesis Kesebelas (H11)**

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa dengan tingkat alpha 5% hipotesis hubungan antara U dengan NB adalah signifikan dengan  $\beta$  0,299 dan T-statistik 3,135 ( $>1,664$ ). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas maka dapat disimpulkan bahwa, *use* berpengaruh signifikan terhadap *net benefit* sehingga hipotesis kesebelas peneliti yaitu *use* berpengaruh positif signifikan terhadap *net benefit* dalam penelitian ini diterima.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tan, dkk (2015) yang menyatakan bahwa penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu dan kinerja individu berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi. Dengan demikian, H11 dalam penelitian ini menyatakan *use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *net benefits*. Artinya, penggunaan yang meningkat akan mempengaruhi kinerja individu dan organisasi.

#### **4.6.12 Pengujian Hipotesis Keduabelas (H12)**

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa dengan tingkat alpha 5% hipotesis hubungan antara US dengan NB adalah signifikan dengan  $\beta$  0,385 dan T-statistik

4,227 (>1,664). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas maka dapat disimpulkan bahwa, *user satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *net benefit* sehingga hipotesis keduabelas peneliti yaitu *user satisfactin* berpengaruh positif signifikan terhadap *net benefit* dalam penelitian ini diterima.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Livari (2005) dan Petter dan McLean (2009) bahwa *user satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *net benefits*. Dengan demikian, H12 dalam penelitian ini menyatakan bahwa *user satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *net benefits*.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan *supply chain management* pada PT X, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *performance expectancy* berpengaruh positif signifikan terhadap *use* di PT.X.
2. Variabel *effort expectancy* berpengaruh positif signifikan terhadap *use* di PT.X.
1. Variabel *social influence* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap *use* di PT.X.
2. Variabel *information quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *use* di PT.X
3. Variabel *information quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *user satisfaction* di PT.X.
4. Variabel *system quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *use* di PT.X.
5. Variabel *system quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *user satisfaction* di PT.X
6. Variabel *service quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *use* di PT.X.
7. Variabel *service quality* berpengaruh positif signifikan terhadap *user satisfaction* di PT.X.
8. Variabel *use* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap *user satisfaction* di PT.X
9. Variabel *use* berpengaruh positif signifikan terhadap *net benefits* di PT.X.

10. Variabel *user satisfaction* berpengaruh positif signifikan terhadap *net benefits* di PT.X.

## **5.2. Implikasi Penelitian**

Hasil penelitian ini memberikan wawasan baru bagi para praktisi terutama manajer dan karyawan setingkat manajer tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan *supply chain management* diharapkan dapat menguatkan cara pandang mereka terhadap *supply chain management*. Bahwa *supply chain management* dapat membantu dalam proses bisnis sebuah perusahaan, khususnya PT.X. Disamping itu, bagi kalangan akademisi, penelitian ini diharapkan dapat membantu perkembangan ilmu di bidang sistem informasi akuntansi maupun sistem akuntansi manajemen. Sehingga mampu memberikan kesempatan kepada peneliti-peneliti lain di masa yang akan datang.

## **5.3. Keterbatasan dan Saran Penelitian Mendatang**

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah ukuran sampel yang relatif kecil, yaitu 123 responden dari PT.X dan hanya berfokus pada karyawan/staff yang menggunakan sistem *supply chain management* untuk membantu pekerjaannya. Salah satu faktor penyebab ukuran sampel yang relatif kecil yaitu banyaknya kuesioner yang tidak kembali. Hal tersebut terjadi karena beberapa hal seperti kuesioner yang diajukan tidak sampai ke tangan responden atau responden yang sedang tidak berada di perusahaan, serta padatnya pekerjaan responden. Penelitian ini hanya berfokus pada kesuksesan *supply chain management* di PT.X tanpa memperhitungkan kompetitornya atau bahkan entitas lain yang bergerak dibidang yang sama.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden PT.X telah menerapkan *supply chain management* untuk proses bisnisnya. Dengan membenahi penerapan *supply chain management* guna meningkatkan penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat yang dirasakan akan menjadi solusi bagi *supply chain management* pada PT.X untuk menjalankan bisnis prosesnya.

Untuk penelitian yang akan datang diharapkan populasi yang diambil lebih luas lagi yaitu seluruh karyawan yang ada di seluruh kantor wilayah PT.X yang ada di Indonesia, sehingga mampu mengeneralisasi penelitian kesuksesan *supply chain management*. Dengan demikian, keterbatasan penelitian ini dapat memberi peluang bagi penelitian kuantitatif yang akan datang untuk menguji faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kesuksesan *supply chain management*.

## DAFTAR PUSTAKA

---

- Adams, D., Nelson, R., & Todd, P. (1992). Perceived Usefulness, Ease of Use, and Usage of Information Technology a Replication. *MIS Quarterly*, 16(2): 227-247.
- Bowersox, D. J. (2000). *Manajemen Logistik Jilid 1 dan 2, Terjemahan: A. Hasymi Ali*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Celik, H. (2016). Customer Online Shopping Anxiety Within The Unified Theory Of Acceptance And Use Technology (Utaut) Framework. *Asia Pacific Jurnal of Marketing and Logistics*, 28(2).
- Chin, W. W., & Todd, P. A. (1995). On the Use, Usefulness, and Ease of Use of Structural Equation Modeling in MIS Research: A Note of Caution. *MIS Quarterly*, 19(2): 237-246.
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3): 319
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Infrmatin Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(1): 60-95.
- DeLone, W., & McLean, E. (2003). The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update. *Journal of MIS*, 19(4):9-30
- Gable, G. G., Sadera, D., & Chan, T. (2008). Re-conceptualizing Information System Success: The IS-Impact Measurement Model. *Journal of the Association for Information Systems*, 9(7), 377-408.
- Ghozali, I. (2006). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan PLS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0. Ed.2*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanmer, L. (2004). *Assessment of Success of a Computerised Hospital Information System in a Public Sector Hospital in South Africa*. Medinfo IOS Press.
- Hartono, J. (2014). *Metode Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman. Edisi 6*. Yogyakarta: BPFE.
- Hayes, R. H., & Pisano, G. P. (1994). Beyond World-Class: the New Manufacturing Strategy. *Harvard Business Review*, Vo.72, No1: 77-86.

- Hossein, M. (2015). Investigating Users' Perspectives on E-Learning: An Integration of TAM and IS Success Model. *Computers in Human Behavior* , 359-374.
- Hutt, M. D., & Speh, T. W. (2007). *Business Marketing: Business to Business*. Mason: OH: Suth-Western.
- Jogiyanto. (2007). *Sistem Teknoogi Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- (2008). *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran, Analisa Perencanaan, Implementasi, dan Control. Edisi Kesembian*. Jakarta: Prehaindo.
- Lambert, D. M., & Cooper, M. C. (2000). Issues in Supply Chain Management. *Industrial Marketing Management* , 29, 65-83.
- Livari, J. (2005). An Empirical Test of The DeLone–McLean Model of Information System Success. *The Data Base fr Advances in Information Systems* , 36(2).
- Madigan, R., Louw, T., Dziennus, M., Graindorge, T., Ortega, E., Graindorge, M., et al. (2016). Acceptance of Automated Road Transport Systems (ARTS): an Adaptation of the UTAUT Model. *Transportation Research Procedia* , 14: 2217-2226.
- McGill, T., Hobbs, V., & Klobas, J. (2003). User-Developed Applications and Information Systems Success: a Test of DeLone and McLean's Model. *Information Resources Management Journal* , 16(1): 24-45.
- Moore, G. C., & Benbasat, I. (1991). Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation. *Information Systems Research* , 2:3.
- O'Brien, J. (2005). *Pengantar Sistem Informasi: Perspektif Bisnis dan Manajerial Edisi 12*. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* , 64 (1).
- Petter, S., & McLean, E. R. (2009). A Meta-Analytic Assessment of the Delone and Mcean IS Success Model: An Examination of IS Success at the Individual Level. *Information and Management*, 46: 159-166.

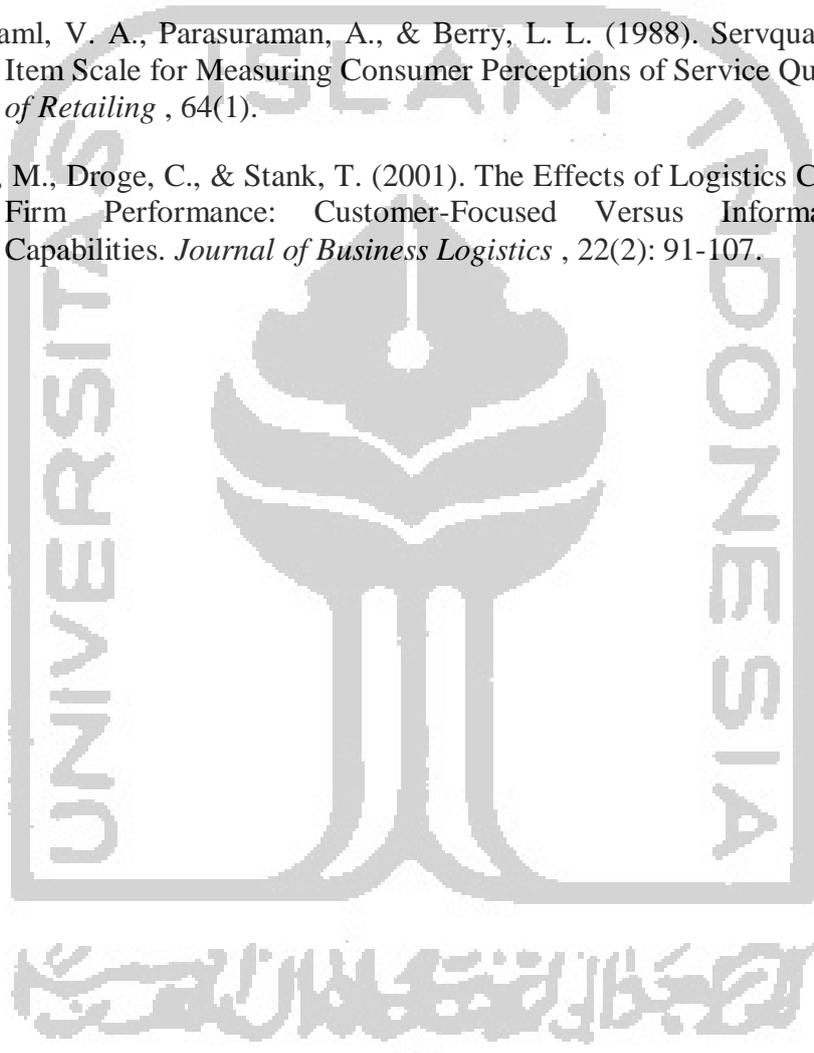
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring Information Systems Success: Models, Dimensions, Measures, and Interrelationships. *European Journal of Information Systems* , 17: 236-263.
- Radityo, D., & Zulaikha. (2007). Pengujian Model DeLone and McLean dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus). *Simposium Nasional Akuntansi X* .
- Rai, A., Lang, S. S., & Welker, R. B. (2002). Assessing the Validity of IS Success Models: An Empirical Test and Theoretical Analysis. *Information Systems Research* , Vol. 13.
- Roger, G. (2004). *Operation Management, Contemporary Concepts, and Cases*. Mc Graww-Hil International Edition.
- Roldan, J. L., & Leal, A. (2003). *A Validation Test of an Adaptation of the DeLone and McLean's Model in Spanish Eis Field*. Idea Group Publishing.
- Sabar, R. (2007). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Kudus: FKIP Universitas Muria Kudus.
- Sarfaraz, J. (2017). Unified Theory of Acceptance and Use-Of Technology (UTAUT) Model-Mobile Banking. *Journal of Internet Banking and Commerce* , 22(3).
- Seddon, P. B. (1997). A Respecification and Extension of The DeLone and McLean's Model of IS Success. *Informatin System Research* , 8: 240-250.
- Sekaran, U. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Edisi 4, Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Shapiro, J. (2001). *Modeling the Supply Chain*. Duxubury: Pasific Grove.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penellitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Afabeta.
- Tan, D., Suyatno, & Aliyah, S. (2015). Pengujian Kesuksesan Sistem Informasi Model DeLone & McLean pada Sektor Publlik. *University Research Colloquium* , ISSN 2407-9189.
- Trakindo. (2017). *Profil PT.Trakind Utama*. Dipetik March 2019, dari <http://www.trakindo.co.id/id>
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science* , 46(2): 186-204.

Venkatesh, V., Moris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly* , 37(3): 425-475.

Wang, Y. (2007). Assessing E-Commerce Systems Success: A Respecification and Validation of the DeLone and McLean Model of IS success. *International Systems Journal* , 1-29.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* , 64(1).

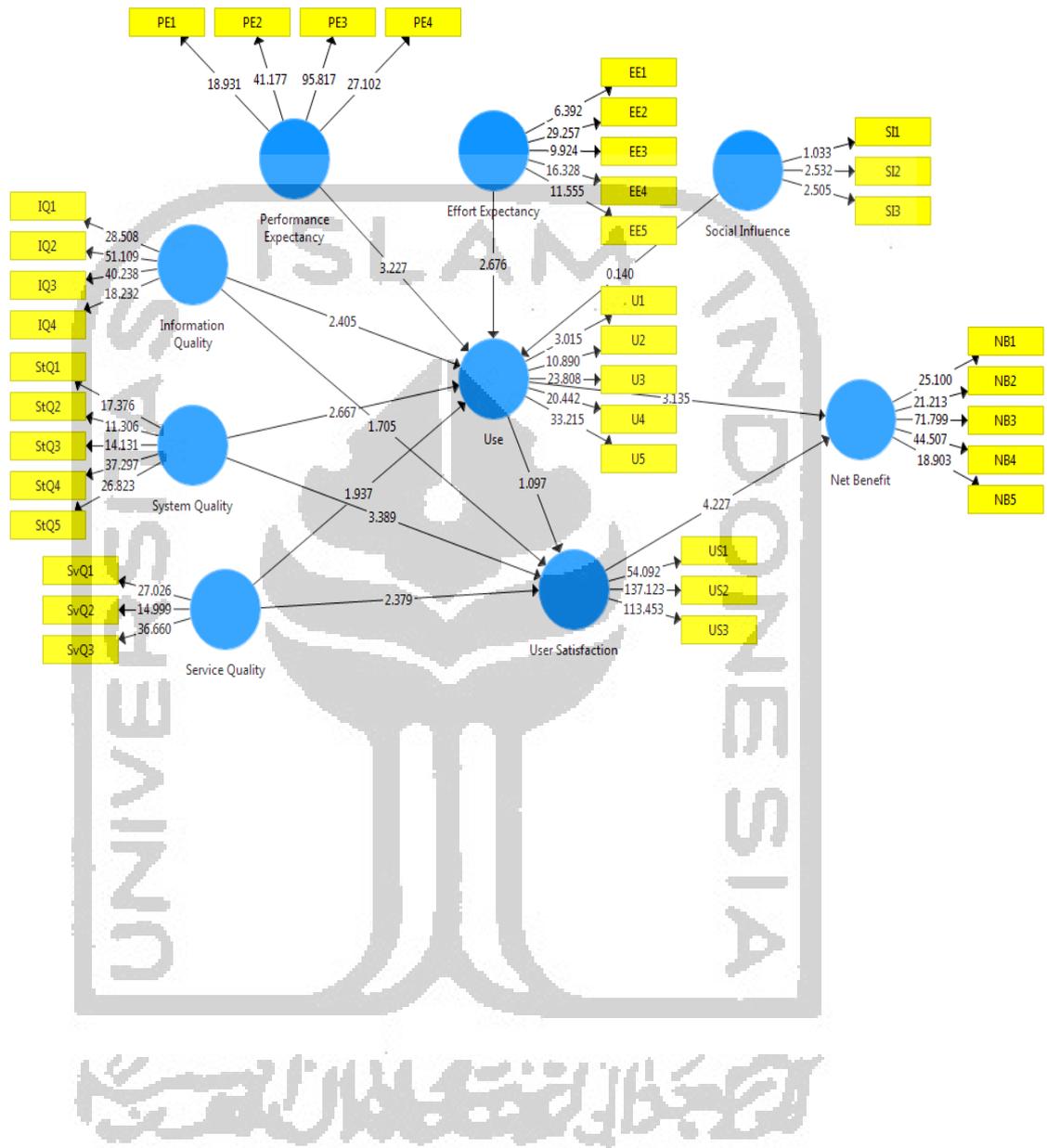
Zhao, M., Droge, C., & Stank, T. (2001). The Effects of Logistics Capabilities on Firm Performance: Customer-Focused Versus Information-Focused Capabilities. *Journal of Business Logistics* , 22(2): 91-107.





# LAMPIRAN

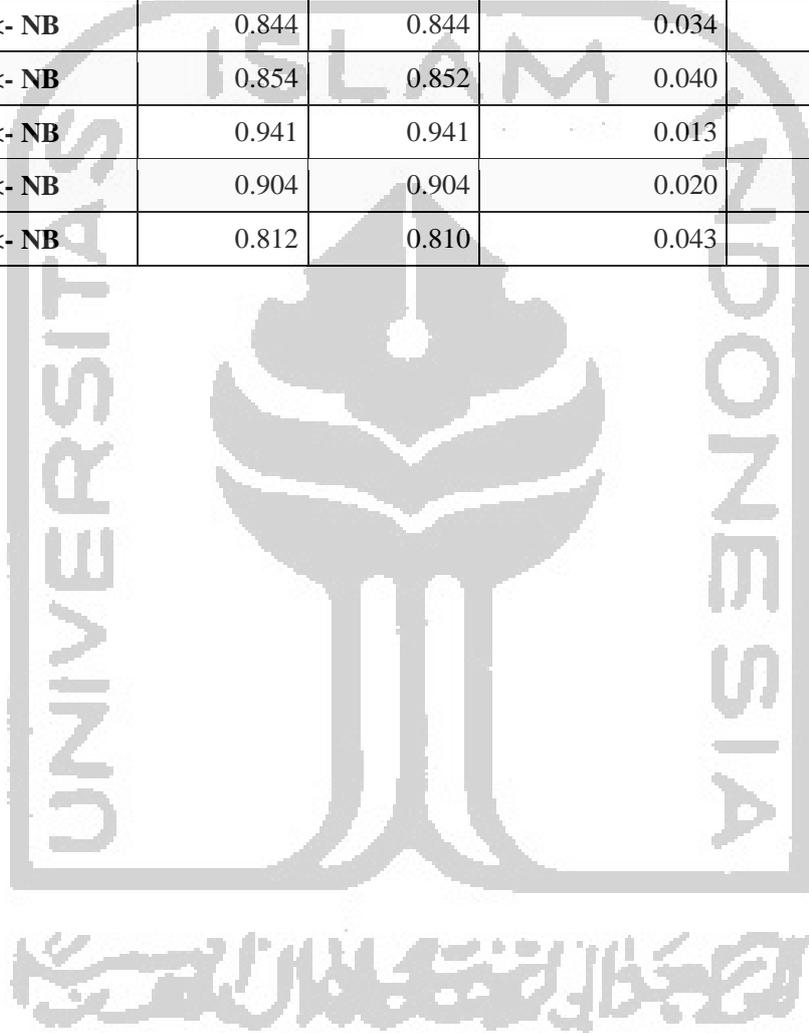
**LAMPIRAN 1**  
**Gambar Model Penelitian**



**LAMPIRAN 2**  
**Outer Loadings**

	<b>Original Sample (O)</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation (STDEV)</b>	<b>T Statistics (O/STDEV)</b>	<b>P Values</b>
<b>PE1 &lt;- PE</b>	0.844	0.838	0.045	18.931	0.000
<b>PE2 &lt;- PE</b>	0.901	0.899	0.022	41.177	0.000
<b>PE3 &lt;- PE</b>	0.949	0.949	0.010	95.817	0.000
<b>PE4 &lt;- PE</b>	0.853	0.850	0.031	27.102	0.000
<b>EE1 &lt;- EE</b>	0.556	0.559	0.087	6.392	0.000
<b>EE2 &lt;- EE</b>	0.808	0.810	0.028	29.257	0.000
<b>EE3 &lt;- EE</b>	0.666	0.663	0.067	9.924	0.000
<b>EE4 &lt;- EE</b>	0.765	0.759	0.047	16.328	0.000
<b>EE5 &lt;- EE</b>	0.734	0.724	0.064	11.555	0.000
<b>SI2 &lt;- SI</b>	0.932	0.727	0.368	2.532	0.006
<b>SI3 &lt;- SI</b>	0.761	0.632	0.304	2.505	0.006
<b>IQ1 &lt;- IQ</b>	0.850	0.850	0.030	28.508	0.000
<b>IQ2 &lt;- IQ</b>	0.896	0.896	0.018	51.109	0.000
<b>IQ3 &lt;- IQ</b>	0.875	0.875	0.022	40.238	0.000
<b>IQ4 &lt;- IQ</b>	0.799	0.795	0.044	18.232	0.000
<b>StQ1 &lt;- StQ</b>	0.804	0.800	0.046	17.376	0.000
<b>StQ2 &lt;- StQ</b>	0.692	0.689	0.061	11.306	0.000
<b>StQ3 &lt;- StQ</b>	0.728	0.726	0.052	14.131	0.000
<b>StQ4 &lt;- StQ</b>	0.898	0.898	0.024	37.297	0.000
<b>StQ5 &lt;- SvQ</b>	0.876	0.874	0.033	26.823	0.000
<b>SvQ1 &lt;- SvQ</b>	0.867	0.866	0.032	27.026	0.000
<b>SvQ2 &lt;- SvQ</b>	0.824	0.822	0.055	14.999	0.000
<b>SvQ3 &lt;- SvQ</b>	0.891	0.891	0.024	36.660	0.000
<b>U1 &lt;- U</b>	0.677	0.367	0.125	3.015	0.001
<b>U2 &lt;- U</b>	0.689	0.685	0.063	10.890	0.000
<b>U3 &lt;- U</b>	0.846	0.848	0.036	23.808	0.000
<b>U4 &lt;- U</b>	0.791	0.790	0.039	20.442	0.000
<b>U5 &lt;- U</b>	0.856	0.856	0.026	33.215	0.000

	<b>Original Sample (O)</b>	<b>Sample Mean (M)</b>	<b>Standard Deviation (STDEV)</b>	<b>T Statistics (O/STDEV)</b>	<b>P Values</b>
<b>US1 &lt;- US</b>	0.932	0.933	0.017	54.092	0.000
<b>US2 &lt;- US</b>	0.964	0.964	0.007	137.123	0.000
<b>US3 &lt;- US</b>	0.959	0.959	0.008	113.453	0.000
<b>NB1 &lt;- NB</b>	0.844	0.844	0.034	25.100	0.000
<b>NB2 &lt;- NB</b>	0.854	0.852	0.040	21.213	0.000
<b>NB3 &lt;- NB</b>	0.941	0.941	0.013	71.799	0.000
<b>NB4 &lt;- NB</b>	0.904	0.904	0.020	44.507	0.000
<b>NB5 &lt;- NB</b>	0.812	0.810	0.043	18.903	0.000



**LAMPIRAN 3**  
**Data Kuesioner**

**1. Performance Expectancy**

No.	PE 1	PE2	PE3	PE4
1	5	4	5	5
2	6	6	5	5
3	5	6	6	6
4	5	6	6	6
5	5	5	5	5
6	5	5	5	5
7	5	5	5	5
8	5	5	5	5
9	5	5	5	5
10	5	5	5	5
11	5	5	5	4
12	5	5	5	5
13	6	5	5	4
14	5	5	5	5
15	5	5	5	6
16	5	5	5	5
17	4	4	4	5
18	5	6	5	4
19	5	5	5	5
20	5	5	5	4
21	4	4	4	5
22	6	5	6	5
23	6	6	6	6
24	6	6	6	5
25	6	5	6	6
26	6	5	5	6
27	6	6	6	6
28	6	5	5	5
29	5	5	5	5
30	5	3	4	4
31	5	5	5	5
32	4	4	4	5
33	5	5	5	5
34	5	5	5	6
35	5	5	5	5
36	6	5	5	4
37	5	5	5	4

38	5	5	5	5
39	5	5	5	5
40	5	5	5	5
41	4	4	4	4
42	5	5	5	5
43	5	5	5	5
44	5	6	6	6
45	5	6	6	6
46	6	6	5	5
47	5	4	5	5
48	5	6	5	4
49	5	5	5	5
50	5	5	5	4
51	6	5	6	5
52	4	4	4	5
53	6	6	6	6
54	6	6	6	5
55	6	5	6	6
56	6	5	5	6
57	6	6	6	6
58	6	5	5	5
59	5	5	5	5
60	5	3	4	4
61	5	5	5	5
62	5	5	5	4
63	5	6	6	5
64	5	5	5	5
65	5	5	5	5
66	5	6	5	6
67	5	5	5	5
68	5	5	6	6
69	4	4	4	4
70	5	5	5	5
71	5	5	5	5
72	5	5	5	5
73	5	5	5	5
74	5	5	5	5
75	5	5	5	5
76	6	6	6	6
77	5	5	5	5
78	6	6	6	6

79	5	5	5	4
80	5	6	5	5
81	5	6	6	6
82	6	5	5	4
83	5	6	6	5
84	6	6	6	5
85	5	6	6	5
86	5	5	5	5
87	6	5	5	4
88	4	4	4	5
89	5	5	5	5
90	6	5	6	5
91	6	5	4	5
92	4	6	6	6
93	5	5	5	5
94	5	6	6	6
95	5	5	6	5
96	5	6	6	5
97	6	5	5	4
98	6	6	6	6
99	6	5	5	5
100	6	6	6	6
101	5	3	4	4
102	6	6	6	6
103	5	6	6	5
104	5	6	6	5
105	6	5	5	4
106	6	5	6	5
107	5	6	6	6
108	6	6	6	6
109	4	4	4	5
110	5	5	5	5
111	5	5	5	5
112	6	6	6	6
113	5	5	5	5
114	6	6	6	6
115	5	6	6	6
116	6	5	6	5
117	6	5	5	4
118	5	6	6	5
119	5	3	4	4

120	6	6	6	6
121	4	4	5	5
122	5	5	5	5
123	4	4	5	5



**2. Effort Expectancy**

No.	EE1	EE2	EE3	EE4	EE5
1	4	5	3	4	5
2	3	3	2	6	5
3	3	3	2	4	5
4	2	4	2	5	5
5	3	4	5	5	3
6	3	5	3	5	5
7	4	4	4	4	4
8	4	4	2	3	5
9	3	4	3	5	5
10	4	5	3	5	5
11	4	4	2	3	5
12	4	5	3	5	5
13	4	4	3	4	5
14	4	5	3	5	5
15	4	5	2	5	5
16	2	5	5	4	5
17	4	5	4	4	5
18	3	5	3	5	5
19	4	4	3	4	4
20	5	4	2	3	4
21	5	5	3	4	5
22	4	5	3	5	5
23	4	4	3	4	4
24	4	6	2	5	6
25	5	5	4	5	5
26	3	4	4	5	5
27	3	4	1	5	5
28	4	5	2	5	5
29	4	4	2	4	4
30	3	5	4	3	5
31	2	3	4	4	4
32	4	5	4	4	5
33	2	5	5	4	5
34	4	5	2	5	5
35	4	5	4	5	5
36	4	4	3	4	5
37	4	4	2	3	5
38	4	5	3	5	5
39	3	4	3	5	5

40	4	4	2	3	5
41	4	4	4	4	4
42	3	5	3	5	5
43	3	4	5	5	3
44	2	4	2	5	5
45	3	3	2	4	5
46	3	3	2	6	5
47	4	5	3	4	5
48	3	5	3	5	5
49	4	4	3	4	4
50	5	4	2	3	4
51	4	5	3	5	5
52	5	5	3	4	5
53	4	4	3	4	4
54	4	6	2	5	6
55	5	5	4	5	5
56	3	4	4	5	5
57	3	4	1	5	5
58	4	5	2	5	5
59	4	4	2	4	4
60	3	5	4	3	5
61	2	3	4	4	4
62	4	5	3	3	4
63	4	5	5	6	5
64	4	5	5	5	5
65	2	5	2	5	5
66	4	5	2	4	5
67	5	5	2	4	5
68	4	4	2	5	4
69	3	3	3	3	3
70	4	4	3	5	4
71	4	5	3	3	5
72	4	5	4	5	5
73	4	5	4	5	5
74	5	5	4	5	5
75	5	5	4	4	5
76	3	5	3	5	5
77	2	4	3	5	4
78	4	5	4	4	4
79	4	4	6	6	6
80	4	5	3	3	5

81	3	3	2	4	5
82	4	4	3	4	5
83	4	4	3	4	4
84	4	5	3	4	5
85	4	5	5	6	5
86	5	5	4	5	5
87	4	4	3	4	5
88	4	5	4	4	5
89	2	5	5	4	5
90	4	5	3	5	5
91	5	5	5	5	4
92	3	5	2	5	4
93	2	3	4	4	4
94	3	3	2	4	5
95	5	5	4	5	5
96	4	5	5	6	5
97	4	4	3	4	5
98	4	4	3	4	4
99	4	5	3	5	5
100	4	5	5	5	5
101	3	5	4	3	5
102	4	4	3	5	4
103	4	4	3	4	4
104	4	5	5	6	5
105	4	4	3	4	5
106	4	5	3	5	5
107	3	3	2	4	5
108	4	4	3	4	4
109	4	5	4	4	5
110	2	5	5	4	5
111	4	4	2	3	5
112	4	5	5	5	5
113	5	5	4	5	5
114	4	4	3	4	4
115	3	3	2	4	5
116	4	5	3	5	5
117	4	4	3	4	5
118	4	5	5	6	5
119	3	5	4	3	5
120	4	4	3	5	4
121	4	3	5	5	5

122	5	5	5	4	4
123	5	4	4	5	5



### 3. Social Influence

No.	SI1	SI2	SI3
1	5	5	5
2	5	5	5
3	2	4	6
4	2	5	6
5	4	5	5
6	5	4	5
7	4	4	4
8	4	4	4
9	5	5	5
10	3	5	5
11	5	1	6
12	3	5	4
13	5	5	6
14	4	5	5
15	5	2	6
16	4	5	5
17	5	5	5
18	5	5	5
19	5	5	5
20	4	4	4
21	4	5	6
22	4	4	5
23	5	5	6
24	5	6	6
25	5	5	5
26	5	5	5
27	5	5	6
28	5	5	5
29	5	5	6
30	5	4	5
31	5	5	5
32	5	5	5
33	4	5	5
34	5	2	6
35	4	5	5
36	5	5	6
37	5	1	6
38	3	5	5
39	5	5	5

40	5	5	5
41	4	4	4
42	5	4	5
43	4	5	5
44	2	5	6
45	2	4	6
46	5	5	5
47	5	5	5
48	5	5	6
49	5	5	5
50	4	4	4
51	4	4	5
52	4	5	6
53	5	5	6
54	5	6	6
55	5	5	5
56	5	5	5
57	5	5	6
58	5	5	5
59	5	5	6
60	5	4	5
61	5	5	5
62	5	5	5
63	4	5	6
64	5	5	5
65	5	5	5
66	5	5	6
67	5	5	6
68	5	5	5
69	4	4	4
70	5	4	5
71	5	5	5
72	5	5	5
73	5	5	5
74	5	5	5
75	5	5	5
76	5	6	6
77	5	5	6
78	5	5	5
79	6	5	4
80	6	5	5

81	2	4	6
82	5	5	6
83	5	5	5
84	5	5	6
85	4	5	6
86	5	5	5
87	5	5	6
88	5	5	5
89	4	5	5
90	4	4	5
91	5	3	4
92	4	5	6
93	5	5	5
94	2	4	6
95	5	5	5
96	4	5	6
97	5	5	6
98	5	5	6
99	4	4	5
100	5	5	4
101	5	4	5
102	5	5	6
103	5	5	6
104	4	5	6
105	5	5	6
106	4	4	5
107	2	4	6
108	5	5	6
109	5	5	5
110	4	5	5
111	5	5	5
112	5	5	4
113	5	5	5
114	5	5	6
115	2	4	6
116	4	4	5
117	5	5	6
118	4	5	6
119	5	4	5
120	5	5	6
121	5	4	5

122	5	5	4
123	5	5	5



#### 4. Information Quality

No.	IQ1	IQ2	IQ3	IQ4
1	5	5	5	5
2	5	5	5	6
3	4	4	5	4
4	6	6	5	5
5	4	5	4	5
6	5	5	5	4
7	4	4	4	4
8	5	5	5	5
9	5	5	5	5
10	5	5	5	5
11	5	5	4	4
12	5	5	5	5
13	5	5	6	5
14	5	6	5	5
15	4	4	5	5
16	5	5	5	4
17	4	5	4	5
18	5	5	4	4
19	5	5	5	5
20	4	4	5	4
21	4	4	3	3
22	4	4	5	5
23	3	5	5	3
24	5	5	5	5
25	5	6	5	5
26	5	5	4	5
27	5	5	5	5
28	5	4	5	4
29	5	5	5	5
30	5	4	5	5
31	5	5	5	4
32	4	5	4	5
33	5	5	5	4
34	4	4	5	5
35	5	6	5	5
36	5	5	6	5
37	5	5	4	4
38	5	5	5	5
39	5	5	5	5

40	5	5	5	5
41	4	4	4	4
42	5	5	5	4
43	4	5	4	5
44	6	6	5	5
45	4	4	5	4
46	5	5	5	6
47	5	5	5	5
48	5	5	4	4
49	5	5	5	5
50	4	4	5	4
51	4	4	5	5
52	4	4	3	3
53	3	5	5	3
54	5	5	5	5
55	5	6	5	5
56	5	5	4	5
57	5	5	5	5
58	5	4	5	4
59	5	5	5	5
60	5	4	5	5
61	5	5	5	4
62	5	5	5	5
63	5	5	6	4
64	5	5	4	4
65	5	5	5	5
66	5	5	5	5
67	6	6	5	5
68	5	5	5	5
69	3	3	3	3
70	5	5	5	4
71	5	5	5	5
72	5	6	5	5
73	5	6	5	6
74	5	5	5	5
75	5	6	5	6
76	6	6	6	6
77	5	5	5	5
78	5	5	4	3
79	4	5	5	5
80	5	5	4	5

81	4	4	5	4
82	5	5	6	5
83	3	5	5	3
84	4	5	5	4
85	5	5	6	4
86	5	5	5	5
87	5	5	6	5
88	4	5	4	5
89	5	5	5	4
90	4	4	5	5
91	5	4	4	3
92	5	5	5	5
93	5	5	5	4
94	4	4	5	4
95	5	5	5	5
96	5	5	6	4
97	5	5	6	5
98	3	5	5	3
99	4	4	5	5
100	5	3	4	5
101	5	4	5	5
102	3	5	5	4
103	3	5	4	4
104	5	5	6	4
105	5	5	6	5
106	4	4	5	5
107	4	4	5	4
108	3	5	5	3
109	4	5	4	5
110	5	5	5	4
111	5	5	5	5
112	5	5	5	5
113	5	5	5	5
114	3	5	5	3
115	4	4	5	4
116	4	4	5	5
117	5	5	6	5
118	5	5	6	4
119	5	4	5	5
120	3	5	5	4
121	4	6	4	5

122	4	6	5	5
123	3	4	5	5



5. *System Quality*

No.	StQ1	StQ2	StQ3	StQ4	StQ5
1	5	6	4	5	4
2	5	4	6	5	5
3	5	5	4	5	5
4	5	6	4	5	5
5	2	6	2	4	4
6	5	3	4	5	4
7	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5
11	5	4	5	4	5
12	6	4	5	5	5
13	4	4	5	5	5
14	6	5	5	5	5
15	4	4	5	5	4
16	5	5	5	4	5
17	5	4	5	5	5
18	6	3	4	5	5
19	5	4	5	5	4
20	3	5	2	4	5
21	4	3	3	4	4
22	5	5	3	5	5
23	5	3	6	5	5
24	6	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5
26	4	4	5	5	5
27	5	6	4	5	5
28	5	5	5	5	5
29	4	4	5	4	4
30	5	4	3	4	5
31	5	4	4	4	4
32	5	4	5	5	5
33	5	5	5	4	5
34	4	5	4	5	4
35	6	5	5	5	5
36	4	4	5	5	5
37	5	4	5	4	5
38	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5

40	5	5	5	5	5
41	4	4	4	4	4
42	5	3	4	5	4
43	2	6	2	4	4
44	5	6	4	5	5
45	5	5	4	5	5
46	5	4	6	5	5
47	5	6	4	5	4
48	6	3	4	5	5
49	5	4	5	5	4
50	3	5	2	4	5
51	5	5	3	5	5
52	4	3	3	4	4
53	5	3	6	5	5
54	6	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5
56	4	4	5	5	5
57	5	6	4	5	5
58	5	5	5	5	5
59	4	4	5	4	4
60	5	4	3	4	5
61	5	4	4	4	4
62	4	5	4	5	5
63	5	5	5	5	4
64	4	4	5	5	5
65	5	5	5	5	5
66	6	5	6	5	5
67	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5
69	2	4	3	3	3
70	4	5	4	4	4
71	6	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5
73	6	5	6	6	6
74	5	5	5	5	5
75	5	5	5	5	5
76	6	6	6	6	6
77	5	5	5	5	5
78	5	3	4	5	5
79	5	4	4	4	6
80	6	5	5	4	5

81	5	5	4	5	5
82	4	4	5	5	5
83	5	3	6	5	5
84	5	3	6	5	5
85	5	5	5	5	4
86	5	5	5	5	5
87	4	4	5	5	5
88	5	4	5	5	5
89	5	5	5	4	5
90	5	5	3	5	5
91	5	5	5	4	4
92	4	5	5	5	5
93	5	4	4	4	4
94	5	5	4	5	5
95	5	5	5	5	5
96	5	5	5	5	4
97	4	4	5	5	5
98	5	3	6	5	5
99	5	5	3	5	5
100	5	5	3	5	4
101	5	4	3	4	5
102	5	5	6	5	5
103	5	5	6	5	5
104	5	5	5	5	4
105	4	4	5	5	5
106	5	5	3	5	5
107	5	5	4	5	5
108	5	3	6	5	5
109	5	4	5	5	5
110	5	5	5	4	5
111	5	5	5	5	5
112	5	5	3	5	5
113	5	5	5	5	5
114	5	3	6	5	5
115	5	5	4	5	5
116	5	5	3	5	5
117	4	4	5	5	5
118	5	5	5	5	4
119	5	4	3	4	5
120	5	5	6	5	5
121	5	5	5	5	6

122	5	5	5	5	5
123	5	5	4	5	5



6. *Service Quality*

No.	SvQ1	SvQ2	SvQ3
1	5	4	5
2	5	5	5
3	5	5	5
4	5	4	4
5	3	5	5
6	5	5	5
7	4	4	4
8	5	5	5
9	5	5	5
10	5	5	5
11	5	2	6
12	5	5	5
13	5	5	5
14	5	4	5
15	4	5	5
16	5	5	5
17	5	4	5
18	5	4	5
19	5	5	5
20	4	5	4
21	4	4	5
22	5	6	5
23	5	5	6
24	5	6	5
25	5	4	5
26	5	5	5
27	5	3	5
28	5	5	5
29	4	5	5
30	3	4	4
31	5	5	5
32	5	4	5
33	5	5	5
34	4	5	5
35	5	4	5
36	5	5	5
37	5	2	6
38	5	5	5
39	5	5	5

40	5	5	5
41	4	4	4
42	5	5	5
43	3	5	5
44	5	4	4
45	5	5	5
46	5	5	5
47	5	4	5
48	5	4	5
49	5	5	5
50	4	5	4
51	5	6	5
52	4	4	5
53	5	5	6
54	6	5	6
55	5	4	5
56	5	5	5
57	5	3	5
58	5	5	5
59	4	5	5
60	3	4	4
61	5	5	5
62	5	4	5
63	4	5	5
64	4	4	4
65	5	5	5
66	5	6	5
67	5	5	4
68	5	5	5
69	3	3	3
70	5	5	4
71	3	3	5
72	5	5	5
73	6	5	5
74	6	5	6
75	5	5	5
76	6	6	6
77	5	5	5
78	5	5	4
79	6	5	5
80	3	3	5

81	5	5	5
82	5	5	5
83	5	5	6
84	5	4	6
85	4	5	5
86	6	5	6
87	5	5	5
88	5	4	5
89	5	5	5
90	5	6	5
91	4	6	6
92	5	5	5
93	5	5	5
94	5	5	5
95	6	5	6
96	4	5	5
97	5	5	5
98	5	5	6
99	5	6	5
100	5	3	6
101	3	4	4
102	5	5	6
103	6	5	6
104	4	5	5
105	5	5	5
106	5	6	5
107	5	5	5
108	5	5	6
109	5	4	5
110	5	5	5
111	5	5	5
112	5	3	6
113	6	5	6
114	5	5	6
115	5	5	5
116	5	6	5
117	5	5	5
118	4	5	5
119	3	4	4
120	5	5	6
121	4	5	5

122	5	5	5
123	5	4	5



## 7. User Satisfaction

No.	US1	US2	US3
1	5	5	5
2	5	5	5
3	5	5	5
4	6	5	5
5	4	5	5
6	5	5	5
7	4	4	4
8	5	5	5
9	5	5	5
10	6	6	6
11	5	5	5
12	6	6	5
13	5	5	5
14	5	5	5
15	4	3	5
16	5	5	5
17	4	4	4
18	5	5	5
19	5	4	4
20	3	3	3
21	3	3	2
22	5	4	5
23	3	2	3
24	6	5	5
25	5	5	5
26	6	5	5
27	6	5	5
28	4	4	5
29	5	5	5
30	3	3	3
31	5	5	5
32	4	4	4
33	5	5	5
34	4	3	4
35	5	5	5
36	5	5	5
37	5	5	5
38	6	6	6

39	5	5	5
40	5	5	5
41	4	4	4
42	5	5	5
43	4	5	5
44	6	5	5
45	5	5	5
46	5	5	5
47	5	5	5
48	5	5	5
49	5	4	4
50	3	3	3
51	4	3	4
52	3	3	2
53	3	2	3
54	5	5	5
55	5	5	5
56	6	5	5
57	6	5	5
58	4	4	5
59	5	5	5
60	3	3	3
61	5	5	5
62	5	5	5
63	6	6	6
64	5	4	4
65	5	5	5
66	5	5	5
67	5	5	5
68	6	6	6
69	3	3	3
70	4	4	4
71	4	5	5
72	5	5	5
73	5	5	5
74	5	5	5
75	5	5	5
76	6	6	6
77	5	5	5
78	5	5	6
79	6	6	6

80	4	5	5
81	5	5	5
82	5	5	5
83	3	2	3
84	3	2	3
85	6	6	6
86	5	5	5
87	5	5	5
88	4	4	4
89	5	5	5
90	4	3	4
91	5	5	5
92	5	5	5
93	5	5	5
94	5	5	5
95	5	5	5
96	6	6	6
97	5	5	5
98	3	2	3
99	4	3	4
100	5	5	5
101	3	3	3
102	3	2	3
103	3	2	3
104	6	6	6
105	5	5	5
106	4	3	4
107	5	5	5
108	3	2	3
109	4	4	4
110	5	5	5
111	5	5	5
112	5	5	5
113	5	5	5
114	3	2	3
115	5	5	5
116	4	3	4
117	5	5	5
118	6	6	6
119	3	3	3
120	3	2	3

121	5	3	3
122	5	5	5
123	5	5	5



8. Use

No.	U1	U2	U3	U4	U5
1	4	4	4	4	4
2	4	5	4	5	5
3	4	3	4	5	4
4	3	2	3	3	4
5	5	6	6	6	6
6	4	2	5	5	2
7	2	2	3	3	2
8	3	3	4	4	5
9	4	3	4	3	5
10	5	5	5	5	5
11	5	5	4	5	3
12	5	3	3	5	4
13	5	3	4	5	3
14	5	5	4	3	5
15	6	3	4	3	5
16	3	3	3	4	5
17	4	5	5	5	5
18	5	3	3	5	4
19	5	4	4	4	5
20	4	3	4	5	4
21	6	4	6	6	5
22	4	5	5	5	5
23	4	5	5	4	6
24	3	6	5	5	5
25	4	6	6	5	5
26	5	5	5	5	5
27	2	3	5	4	6
28	4	5	5	6	6
29	3	2	4	5	3
30	4	5	6	4	4
31	4	4	4	5	5
32	5	3	5	5	5
33	3	4	6	5	5
34	2	4	5	4	5
35	5	4	5	6	5
36	5	5	5	4	5
37	4	3	5	4	5
38	3	6	6	5	5
39	4	3	4	3	5

40	4	5	5	5	5
41	5	5	4	4	4
42	5	5	5	5	5
43	5	5	6	6	6
44	4	5	5	4	6
45	4	4	5	5	5
46	4	6	5	4	5
47	4	4	6	6	5
48	4	5	5	6	5
49	3	4	4	4	5
50	5	4	4	5	4
51	4	5	5	5	5
52	3	5	6	6	5
53	2	6	6	6	6
54	5	6	6	5	5
55	3	3	6	6	5
56	4	4	5	5	5
57	4	5	3	5	6
58	4	3	5	6	6
59	5	6	2	4	5
60	5	6	5	6	4
61	5	6	4	4	5
62	5	6	4	5	5
63	5	5	6	6	6
64	5	5	4	5	3
65	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5
67	5	5	4	5	5
68	4	5	6	6	6
69	4	5	5	5	5
70	4	5	5	5	4
71	4	4	5	5	5
72	4	5	6	6	6
73	5	4	6	6	6
74	5	4	5	6	5
75	6	4	5	5	5
76	5	5	5	5	5
77	5	5	5	5	5
78	5	4	6	5	5
79	3	5	5	5	5
80	3	5	6	5	5

81	3	5	5	5	5
82	3	5	5	4	5
83	3	5	6	6	5
84	4	5	6	6	6
85	5	5	6	6	6
86	4	5	5	6	5
87	3	5	5	4	5
88	4	4	5	5	5
89	4	4	6	5	5
90	3	4	5	5	5
91	3	5	5	5	5
92	3	5	5	5	5
93	3	4	4	4	5
94	3	5	5	5	5
95	3	6	5	6	5
96	3	4	6	6	6
97	2	3	5	4	5
98	3	4	6	6	6
99	4	6	5	5	5
100	4	5	6	6	6
101	4	5	5	6	4
102	5	5	6	6	6
103	5	5	6	6	6
104	3	5	6	6	6
105	4	5	5	4	5
106	4	5	5	5	5
107	4	5	5	5	5
108	3	5	6	6	6
109	5	5	5	5	5
110	5	5	6	5	5
111	5	5	5	5	5
112	5	5	6	6	6
113	5	5	5	6	5
114	5	5	6	6	6
115	3	5	5	5	5
116	5	5	5	5	5
117	5	5	5	4	5
118	4	5	6	6	6
119	3	5	5	6	4
120	4	5	6	6	6
121	4	4	5	5	5

122	4	4	4	4	4
123	3	5	5	4	4



**9. Net Benefit**

No	NB1	NB2	NB3	NB4	NB5
1	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	6
3	6	5	5	5	6
4	6	6	6	6	6
5	6	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5
10	6	6	6	6	5
11	5	4	5	5	5
12	5	5	6	6	6
13	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5
15	6	6	6	6	6
16	5	5	5	5	5
17	4	4	4	4	4
18	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	5
20	3	4	4	4	4
21	3	4	5	5	3
22	5	6	5	5	4
23	5	5	5	4	5
24	5	6	6	6	5
25	5	5	5	5	5
26	5	5	5	6	5
27	6	6	6	6	6
28	5	5	5	5	5
29	5	4	5	5	6
30	5	4	5	4	4
31	5	5	5	5	5
32	4	4	4	4	4
33	5	5	5	5	5
34	6	6	6	6	6
35	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5
37	5	4	5	5	5
38	6	6	6	6	5
39	5	5	5	5	5

40	5	5	5	5	5
41	4	4	4	4	4
42	5	5	5	5	5
43	6	5	5	5	5
44	6	6	6	6	6
45	6	5	5	5	6
46	5	5	5	5	6
47	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5
49	4	4	4	4	5
50	3	4	4	4	4
51	5	6	5	5	4
52	3	4	5	5	3
53	5	5	5	4	5
54	6	6	6	6	5
55	5	5	5	5	5
56	5	5	5	6	5
57	6	6	6	6	6
58	5	5	5	5	5
59	5	4	5	5	6
60	5	4	5	4	4
61	5	5	5	5	5
62	5	5	4	4	5
63	6	6	6	6	6
64	4	4	5	5	4
65	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	5
68	6	6	6	6	6
69	4	4	4	4	4
70	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5
75	5	5	5	5	5
76	5	5	5	5	5
77	5	5	5	5	5
78	6	6	6	6	6
79	5	5	5	5	5
80	6	5	5	5	5

81	6	5	5	5	6
82	5	5	5	5	5
83	5	5	5	4	5
84	6	5	5	5	5
85	6	6	6	6	6
86	5	5	5	5	5
87	5	5	5	5	5
88	4	4	4	4	4
89	5	5	5	5	5
90	5	6	5	5	4
91	5	5	5	5	5
92	6	6	6	6	6
93	5	5	5	5	5
94	6	5	5	5	6
95	5	5	5	5	5
96	6	6	6	6	6
97	5	5	5	5	5
98	5	5	5	4	5
99	5	6	5	5	4
100	5	5	5	5	5
101	5	4	5	4	4
102	5	5	5	4	5
103	5	5	5	4	5
104	6	6	6	6	6
105	5	5	5	5	5
106	5	6	5	5	4
107	6	5	5	5	6
108	5	5	5	4	5
109	4	4	4	4	4
110	5	5	5	5	5
111	5	5	5	5	5
112	5	5	5	5	5
113	5	5	5	5	5
114	5	5	5	4	5
115	6	5	5	5	6
116	5	6	5	5	4
117	5	5	5	5	5
118	6	6	6	6	6
119	5	4	5	4	4
120	5	5	5	4	5
121	4	4	5	5	5

122	5	5	5	5	5
123	5	5	5	5	5





**LAMPIRAN 4**  
**Kuesioner Penelitian**

## **Kuesioner Penelitian Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan *Supply Chain Management***

Kuesioner ini dirancang untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan aplikasi *supply chain management* (SCM) terhadap kesuksesan sistem informasi pada perusahaan anda. Untuk kepentingan itu, saya sangat menghargai dan berterima kasih, jika anda dapat meluangkan waktu untuk menyelesaikan kuesioner ini. Partisipasi anda sangat berharga untuk membantu saya menyelesaikan studi S1 di Yogyakarta.

Kuesioner ini bersifat sukarela. Partisipan memiliki kebebasan untuk membatalkannya kapan saja, tanpa konsekuensi. Semua jawaban hanya akan digunakan untuk penelitian akademik dan aksesnya terbatas bagi peneliti. Silahkan memilih jawaban yang paling sesuai dengan kondisi anda. Tidak ada jawaban benar atau salah.

Jika ada pertanyaan terkait dengan kuesioner ini, anda dapat menghubungi kami di 0821-3528-3168 atau mengirimkan email ke alamat [evaaida555@gmail.com](mailto:evaaida555@gmail.com)

Hormat saya,

Eva Nur Aida

Kandidat Pembicara

Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia

**Kuesioner Mengenai Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi  
Kesuksesan *Supply Chain Management*.**

Dalam studi ini, *supply chain management* (SCM) didefinisikan sebagai penyediaan fasilitas perusahaan yang dapat digunakan oleh pengguna sistem untuk membantu dalam menyelesaikan pekerjaan mereka.

Tujuan utama dari kuesioner ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi (SCM) oleh para pengguna sistem SCM pada PT. Trakindo.

Kuesioner ini terdiri dari 10 (sepuluh) bagian. Sepuluh bagian pertama berisi aspek-aspek yang mempengaruhi kesuksesan *supply chain management*(SCM), sedangkan bagian sebelas berisi tentang informasi demografi.

Silakan jawab pernyataan-pernyataan di bawah dengan memberi tanda cek (✓) pada tempat yang tersedia (□) untuk jawaban yang paling sesuai dengan kondisi anda.

Untuk menjawab bagian 1- 9, silakan menggunakan skala sebagai berikut:

1.	2.	3.	4.	5.	6.
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Agak Tidak Setuju	Agak Setuju	Setuju	Sangat Setuju

Bagian 1		Kode: PE	Jawaban					
No	Pernyataan		1	2	3	4	5	6
1.	Penggunaan sistem SCM dapat meningkatkan kinerja saya.		<input type="checkbox"/>					
2.	Penggunaan sistem SCM dapat meningkatkan kualitas hasil pekerjaan saya.		<input type="checkbox"/>					
3.	Penggunaan sistem SCM dapat meningkatkan efektivitas pekerjaan saya.		<input type="checkbox"/>					
4.	Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan menjadi andalan saya sehingga sistem SCM diharapkan dapat memenuhi kebutuhan saya.		<input type="checkbox"/>					

1.	2.	3.	4.	5.	6.
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Agak Tidak Setuju	Agak Setuju	Setuju	Sangat Setuju

Silahkan menggunakan skala berikut ini untuk mengisi kuesioner:

<b>Bagian 2 Kode: EE</b>		<b>Jawaban</b>					
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
1.	Saya dapat menggunakan sistem SCM dalam perusahaan tanpa melalui training.	<input type="checkbox"/>					
2.	Saya tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem SCM.	<input type="checkbox"/>					
3.	Menggunakan sistem SCM mempercepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan saya.	<input type="checkbox"/>					
4.	Saya percaya bahwa semua pekerjaan yang diinginkan dapat diselesaikan dengan menggunakan sistem SCM.	<input type="checkbox"/>					
5.	Saya tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem SCM di perusahaan	<input type="checkbox"/>					
<b>Bagian 3 Kode: SI</b>							
1.	Sebagian rekan kerja mempengaruhi saya supaya menggunakan sistem SCM dalam menyelesaikan pekerjaan.	<input type="checkbox"/>					
2.	Atasan saya sangat membantu dalam penggunaan sistem SCM.	<input type="checkbox"/>					
3.	Secara umum, perusahaan mendukung dalam penggunaan sistem SCM.	<input type="checkbox"/>					
<b>Bagian 4 Kode: IQ</b>							
1.	Saya mendapat informasi yang lengkap dari sistem SCM sesuai kebutuhan pekerjaan.	<input type="checkbox"/>					
2.	Informasi yang saya dapatkan sesuai dengan data dari sistem SCM yang sebenarnya.	<input type="checkbox"/>					
3.	Saya dapat mengandalkan informasi yang didapatkan dari sistem SCM dalam memenuhi kebutuhan untuk bekerja.	<input type="checkbox"/>					
4.	Informasi dari sistem SCM yang saya dapatkan adalah informasi terkini ( <i>up to date</i> ) dan selalu diperbarui.	<input type="checkbox"/>					

Silahkan menggunakan skala berikut ini untuk mengisi kuesioner:

1.	2.	3.	4.	5.	6.
Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Agak Tidak Setuju	Agak Setuju	Setuju	Sangat Setuju

<b>Bagian 5 Kode: StQ</b>		<b>Jawaban</b>					
No.	Pernyataan	1	2	3	4	5	6
1.	Saya dapat menggunakan sistem SCM dan merubah data yang tersedia sesuai kebutuhan pekerjaan.	<input type="checkbox"/>					
2.	Saya tidak membutuhkan waktu yang lama dalam mendapatkan informasi setelah mengakses sistem SCM.	<input type="checkbox"/>					
3.	Sistem SCM memberikan fasilitas perbaikan jika terjadi kegagalan sistem.	<input type="checkbox"/>					
4.	Saya merasa nyaman dan mudah dalam menggunakan sistem SCM.	<input type="checkbox"/>					
5.	Saya dapat memahami dengan mudah bahasa yang dimaksud oleh sistem SCM.	<input type="checkbox"/>					
<b>Bagian 6 Kode: SvQ</b>							
1.	Sistem SCM menyediakan respon yang sesuai dengan apa yang saya butuhkan.	<input type="checkbox"/>					
2.	Sistem SCM memberikan beberapa masukan yang berguna bagi pekerjaan saya.	<input type="checkbox"/>					
3.	Saya merasa aman dalam mengakses atau mengirim data melalui sistem SCM.	<input type="checkbox"/>					
<b>Bagian 7 Kode: US</b>							
1.	Saya merasa sistem SCM dapat memberikan rasa percaya diri dalam menyelesaikan pekerjaan.	<input type="checkbox"/>					
2.	Saya merasa sistem SCM dapat memenuhi kebutuhan pekerjaan saya	<input type="checkbox"/>					
3.	Saya merasa puas dengan kinerja yang dihasilkan dari sistem SCM.	<input type="checkbox"/>					

1.	2.	3.	4.	5.	6.
----	----	----	----	----	----

Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Agak Tidak Setuju	Agak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
---------------------	--------------	-------------------	-------------	--------	---------------

Silahkan menggunakan skala berikut ini untuk mengisi kuesioner:

<b>Bagian 8 Kode: NB</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
1.	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dengan menggunakan sistem SCM.	<input type="checkbox"/>					
2.	Kinerja saya lebih baik dengan menggunakan sistem SCM.	<input type="checkbox"/>					
3.	Saya lebih efektif dalam bekerja dengan menggunakan sistem SCM.	<input type="checkbox"/>					
4.	Saya merasa lebih mudah dalam bekerja dengan menggunakan sistem SCM.	<input type="checkbox"/>					
5.	Sistem SCM sangat berguna dalam menyelesaikan pekerjaan dan kegiatan organisasi.	<input type="checkbox"/>					



Untuk bagian berikut dibawah ini, silakan menjawab dengan memberi tanda cek (✓) untuk jawaban yang paling sesuai menurut anda pada (□) atau dengan mengisi tempat yang telah tersedia

**Bagian 9**

**Kode: U**

Pernyataan-pernyataan berikut berkaitan dengan penggunaan sistem *supply chain management*.

- 11. Biasanya saya melakukan ... pengecekan pada setiap kesempatan menggunakan sistem SCM.
- 12. Seberapa sering anda menggunakan sistem SCM dari pernyataan di bawah ini?

	Hampir tidak pernah				Hampir Selalu	
	1	2	3	4	5	6
Melihat informasi persediaan suku cadang	<input type="checkbox"/>					
Melihat informasi pemesanan suku cadang	<input type="checkbox"/>					
Melihat informasi persewaan alat	<input type="checkbox"/>					
Melakukan pencatatan inventarisasi secara komputerisasi	<input type="checkbox"/>					

Apa pendapat anda mengenai *Supply Chain Management* yang dalam hal ini adalah *Dealer Business Systems* diperusahaan anda ? (tidak wajib diisi)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Bagian 10**  
**Demografi**

**Informasi**

**Kuesioner Penelitian Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan *Supply Chain Management*.**

---

Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi secara **lengkap** dan **benar** data pribadi di bawah ini. Kerahasiaan data pribadi terjamin dan data **hanya** akan dipergunakan untuk keperluan penelitian ini.

---

Isilah jawaban Anda dengan memberikan tanda centang (✓) pada tempat yang tersedia.

Identitas Responden

1. Nama\* : \_\_\_\_\_ (\*Opsional)
2. Divisi\* :  Pemasaran       SDM & Umum       Keuangan  
 Produksi       Teknik & Pengembangan
3. Jenis Kelamin :  Laki-laki       Perempuan
4. Usia :  < 20 tahun       30-39 tahun       > 50 tahun  
 20-29 tahun       40-49 tahun
5. Pendidikan :  SMP sederajat       S1  
Terakhir       SMA sederajat       S2  
 Diploma sederajat       S3
6. Jabatan Divisi :  General Manager       Staff  
 Manager       Administrasi  
 Supervisor
7. Mulai :  ≤ 2010       2013  
Bergabung       2011       2014  
 2012       2015

**Terima kasih atas partisipasi anda dalam mengisi kuesioner ini.  
Semoga 2019 adalah tahun yang membuat Anda dan keluarga bahagia.**