

ABSTRAK

PT PP London Sumatra Indonesia Tbk (Lonsum) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang perkebunan. Dalam industri perkebunan, Lonsum dikenal sebagai produsen benih bibit kelapa sawit unggul yang berkualitas. Lonsum sudah menerapkan sistem ERP di seluruh divisinya termasuk juga divisi *Human Resource* yang sudah diterapkan sejak tahun 2012. Divisi *Human Resource* menjalankan kegiatan utama perusahaan seperti, proses rekrutmen, melakukan input absen dan jam lembur, proses *terminate*, dan proses *monitoring* absensi. Sistem ERP SAP pada divisi Human Resource mengatur dan mengelola semua informasi yang mendukung kegiatan-kegiatan tersebut. Namun terdapat permasalahan dalam penggunaan sistem ERP SAP di divisi Human Resource yaitu belum melakukan evaluasi terhadap penggunaan sistem ERP SAP di Lonsum dan juga belum memiliki penilaian khusus yang menyatakan bahwa penggunaan sistem ERP SAP pada Lonsum divisi HR telah berhasil dan penggunaan akun *user* tidak dapat digunakan secara bersamaan dalam waktu yang sama. Dengan demikian, diperlukan penelitian untuk mengevaluasi penggunaan sistem ERP SAP pada divisi *Human Resource* yang bertujuan untuk mengukur keberhasilan penggunaan sistem ERP SAP pada divisi *Human Resource* menggunakan model DeLone dan McLean. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada 30 responden dan diolah dengan bantuan *tools* SPSS dan SmartPLS 3.0. Pada penelitian ini didapatkan bahwa *system quality* dan *information quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *user satisfaction*, dan *service quality* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *user satisfaction*, serta *user satisfaction* berpengaruh positif secara signifikan terhadap *net benefits*.

Kata Kunci – ERP, SAP, *Human Resource*, Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean