

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean. Sejak diperkenalkan pada tahun 1992, model ini telah banyak digunakan dan dievaluasi. Dalam penelitian ini model digunakan sebagai alat deskriptif dalam mengukur kesuksesan sistem ERP-SAP yang diterapkan pada PT. Petrokimia Gresik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kesuksesan penerapan sistem ERP-SAP pada PT. Petrokimia Gresik dengan mengadaptasi model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean pada tingkatan *Middle-level management*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk mendeskripsikan kesuksesan implementasi ERP-SAP pada *middle-level management* di PT. Petrokimia Gresik. Keenam faktor kesuksesan DeLone dan McLean tersebut juga saling mempengaruhi. Hubungan dari keenam faktor tersebut juga menunjukkan dampak yang linier. Dari tiga variabel independen (kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas servis) terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna menunjukkan bahwa kualitas yang baik akan mendorong pengguna untuk lebih sering menggunakan sistem dalam pekerjaannya, hal tersebut juga dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem ERP-SAP yang nyatanya sesuai dengan ekspektasi mereka. Penggunaan yang kontinu dari sistem ERP-SAP dan kepuasan yang didapatkan dari penggunaan sistem ERP-SAP tersebut akhirnya berdampak pada kinerja pekerjaan (*net benefits*) para responden yang meningkat.

Kata kunci : kesuksesan sistem informasi, delone & mclean model, erp, sap, implementasi erp-sap, *middle-level management*