

## ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN PADA SISTEM (ERP) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI PT. SRI REJEKI ISMAN TBK

Fiqih Dwi Rifa'i, Eko Purwanto<sup>2</sup>, Nurmalitasari<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Duta Bangsa Surakarta  
190101136@fikom.udb.ac.id

### ABSTRACT

ERP is an integrated system that undergoes simplification of an organization's business processes to operate more efficiently and effectively. However, one of the obstacles in implementing this ERP system is the limited knowledge among some users regarding the system. The success of an ERP system depends significantly on how beneficial and user-friendly it is, ultimately leading to user satisfaction. Quality aspects such as system quality, information quality, and service quality have a significant impact on user satisfaction with the ERP system. The findings of this research were derived from 17% of the total 486 employees at PT. Sri Rejeki Isman Tbk, with a sample size of 83 employees. The data collection method used was a questionnaire distributed to these 83 employees. The results of the research data analysis indicate that system quality, information quality, and service quality in the ERP system positively and significantly influence the level of user satisfaction..

*Keywords: system quality, information quality, service quality, ERP.*

### ABSTRAK

ERP adalah suatu sistem integrasi yang mengalami penyederhanaan proses bisnis suatu organisasi agar dapat beroperasi dengan lebih efisien dan efektif. Namun, salah satu hambatan dalam penerapan sistem ERP ini adalah kurangnya pengetahuan beberapa pengguna terkait sistem tersebut. Keberhasilan suatu sistem ERP sangat bergantung pada sejauh mana sistem tersebut bermanfaat dan memberikan kemudahan kepada pengguna, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada mereka. Aspek-aspek kualitas seperti kualitas sistem, informasi, dan layanan sangat berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem ERP. Temuan dari penelitian ini didapatkan dari 17% dari total 486 karyawan di PT. Sri Rejeki Isman Tbk, dengan sampel berjumlah 83 karyawan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner yang didistribusikan kepada 83 karyawan. Hasil analisis dari pengolahan data penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dalam sistem ERP secara positif dan signifikan memengaruhi tingkat kepuasan pengguna..

Kata Kunci : kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, ERP.

---

### Riwayat Artikel :

Tanggal diterima : 15-01-2024

Tanggal revisi : 16-01-2024

Tanggal terbit : 18-01-2024

DOI : <https://doi.org/10.31949/infotech.v10i1.8396>

**INFOTECH** journal by Informatika UNMA is licensed under CC BY-SA 4.0

Copyright © 2024 By Author



## 1. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi memiliki dampak signifikan pada berbagai aspek, baik dalam kehidupan masyarakat maupun di dalam suatu organisasi. Organisasi atau perusahaan menggunakan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengambilan keputusan, dengan tujuan mencapai target proses bisnisnya. Salah satu wujud implementasi teknologi informasi yang mendukung kinerja organisasi adalah melalui Enterprise Resource Planning (ERP). ERP merupakan sistem terintegrasi yang menyederhanakan proses bisnis suatu organisasi untuk mencapai efisiensi dan efektivitas yang lebih tinggi. Perangkat lunak ERP (Enterprise Resource Planning) mendukung efisiensi operasional proses bisnis dengan mengintegrasikan kegiatan dari berbagai aspek bisnis, seperti penjualan, pemasaran, manufaktur, logistik, akuntansi, dan manajemen personal. ERP telah mengalami perkembangan sebagai sarana integrasi yang bertujuan menggabungkan semua aplikasi perusahaan ke dalam repositori data sentral yang mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkannya. Pemanfaatan ERP melibatkan penggunaan perangkat keras dan perangkat lunak untuk mengintegrasikan data informasi di setiap area proses bisnis, memungkinkan pengambilan keputusan yang cepat. Sistem ERP memberikan analisis dan pelaporan keuangan, laporan penjualan, laporan produksi, dan inventaris secara tepat waktu. Dalam beberapa tahun terakhir, sistem ERP telah menjadi umum di perusahaan-perusahaan besar di seluruh dunia, termasuk di Indonesia. Perusahaan kecil dan menengah juga semakin menerapkan sistem ERP karena mencerminkan strategi bisnis inovatif yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional bisnis. Kinerja dan efisiensi yang dihasilkan oleh sistem ini mengubah peran akuntan manajemen dengan memberikan akses mudah dan cepat ke data operasional yang diperlukan untuk pengambilan keputusan dan pengendalian bisnis.

PT. Sri Rejeki Isman Tbk merupakan perusahaan manufaktur tekstil dan garmen yang berbasis di Sukoharjo, Jawa Tengah. Termasuk dalam kategori perusahaan besar dengan jumlah karyawan yang banyak dan divisi yang luas. Visi PT. Sri Rejeki Isman Tbk ingin menjadi produsen tekstil dan garmen global terbesar, terkemuka, dan andal. Oleh karena itu, untuk mendukung kehadirannya di pasar global, berbagai elemen menyoroti sistem informasi sebagai kemajuan teknologi yang dapat diadopsi di pasar global. Ini membuat sistem informasi menjadi sangat penting dalam meningkatkan performa PT. Sri Rejeki Isman Tbk di pasar global. Salah satu syarat krusial bagi PT. Sri Rejeki Isman Tbk pengelolaan bahan baku menggunakan sistem manual sehingga dapat mempersulit tugas. Meningkatnya kebutuhan bahan baku dalam

produksi menyebabkan tantangan bagi sumber daya manusia untuk mengawasi segala aspek. Salah satu hambatanya adalah pembaruan data secara waktu nyata karena pengelolaan data yang berasal dari berbagai sumber dengan skala yang tidak terbatas dan ketidakakuratan data. Masalah lainnya adalah meningkatnya biaya operasional dan inefisiensi waktu. Peningkatan biaya terjadi karena banyaknya penggunaan kertas dalam pembuatan laporan. Perusahaan perlu mengembangkan sistem yang dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas untuk menjamin kelancaran operasional perusahaan. Manajemen teknologi adalah usaha untuk mengatur penggunaan teknologi, mengintegrasikannya ke dalam kegiatan operasional, dan cara organisasi mengelola personel spesialis bersama dengan staf operasional yang sudah ada. Demi mencapai tingkat efisiensi dan kontrol yang lebih baik, perusahaan memutuskan untuk menerapkan sistem ERP. Teknologi ERP dianggap sebagai solusi yang sangat ideal bagi bisnis yang tengah mengalami pertumbuhan pesat, memberikan berbagai keuntungan yang dapat signifikan meningkatkan efisiensi operasional perusahaan.

PT. Sri Rejeki Isman Tbk merupakan salah satu perusahaan yang telah menerapkan sistem ERP. Berdasarkan wawancara awal yang telah peneliti laksanakan pada tanggal 7 September 2023, dalam menerapkan sistem ERP PT. Sri Rejeki Isman Tbk masih terdapat kendala yaitu beberapa pengguna yang masih memiliki keterbatasan pengetahuan mengenai sistem ERP, selain itu adanya perubahan atau pembaharuan dalam sistem yang tidak disertai sosialisasi mengakibatkan adanya kebingungan bagi pengguna. Untuk menilai kesuksesan suatu sistem, dapat diidentifikasi dari keuntungan yang diperoleh oleh perusahaan. Keberhasilan suatu sistem berkaitan dengan kegunaan sistem tersebut dan kemudahan yang didapat oleh pengguna hingga memberikan kepuasan bagi penggunaannya. Tingkat kepuasan pengguna mencerminkan seberapa besar kepercayaan pengguna terhadap sistem informasi yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.

### 1.2. Tinjauan Pustaka

- a. Dessyana & Yolanda, (2022). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Enterprise Resource Planning-System Application And Product In Data Processing (Erp-Sap) Pada PT. Inalum (Persero) Sumatera Utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna ERP-SAP, sedangkan secara parsial kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna ERP-SAP dan kualitas informasi

- tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna ERP-SAP
- b. (Lingga et al., 2022). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Kinerja Karyawan Pada Sistem Enterprise Resource Planning (Erp) Mobiz Di Pt. Nusa Mandiri Utama. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan perceived usefulness terhadap kepuasan pengguna serta kepuasan pengguna terhadap kinerja karyawan.
  - c. (Gozali & Supranto, 2020) Evaluasi Implementasi Enterprise Resources Planning Pada Perusahaan Manufaktur Dengan Model Delone Dan Mclean. Penelitian ini menggunakan model DeLone dan McLean dalam mengukur keberhasilan implementasi sistem. Dari 7 hipotesis yang diuji untuk mengetahui pengaruh signifikansi, semua hipotesis mendapatkan hasil yang signifikan. Adapun di antara kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan, kualitas sistem merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SAP.
  - d. (Sidanta & Meyliana, 2023). Pengaruh Implementasi ERP Kepada Kinerja Karyawan Saat Melakukan Work From Home (WFH). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem ERP secara keseluruhan memiliki dampak yang positif kepada kinerja karyawan Indonesia dalam sektor yang berat akan penggunaan teknologi informasi dengan kepuasan pengguna yang memadai.
  - e. (Dahur et al., 2023). Analisis Faktor-Faktor Kesuksesan Penerapan Enterprise Resource Planning Terhadap Kinerja Organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang banyak diperhatikan oleh peneliti sebelumnya dalam menerapkan ERP yaitu user training, top management support dan vendor support yang akan mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan dalam menerapkan ERP. keberhasilan dan kegagalan pada penerapan ERP juga berdampak pada kinerja organisasi. Peningkatan kinerja tidak hanya pada organisasi, melainkan berdampak juga pada kinerja karyawan yang bekerja. Sedangkan untuk kegagalan pada penerapan ERP yaitu organisasi atau perusahaan dapat mengalami kerugian yang dimana berupa investasi Teknologi Informasi yang hilang.
  - f. (Sigalingging & Permatasari, 2021) Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Enterprise Resource Planning-System Application And Product In Data Processing (Erp-Sap) Dengan Perceived Usefulness Sebagai Variabelmoderating Pada Pelindo I ( Persero)

Sumatera Utara. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SAP. Variabel moderating perceived usefulness tidak signifikan memoderasi pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna SAP..

### 1.3. Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang diterapkan adalah Metode Penelitian Kuantitatif dengan jenis data primer, yang diperoleh secara langsung melalui pengamatan atau observasi. Data primer dikumpulkan melalui penggunaan kuesioner yang disebar kepada responden yang merupakan karyawan dari semua divisi di PT. Sri Rejeki Isman Tbk yang menggunakan sistem ERP. Jumlah populasi yang terlibat dalam penelitian ini adalah 486 orang. Pemilihan responden yang menggunakan sistem informasi berbasis ERP dilakukan dengan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengalaman langsung dan pengaruh terhadap tingkat kepuasan terhadap sistem informasi tersebut. Teknik sampling yang diterapkan adalah probability sampling, di mana setiap unsur atau anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel.

#### a. Jenis dan sumber data

##### a) Jenis data

Tipe data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yakni data yang diperoleh secara langsung melalui pengamatan atau observasi (Sugiyono, 2019). Data primer dikumpulkan melalui distribusi kuesioner kepada responden..

##### b) Sumber data

Sumber data primer pada penelitian ini adalah responden yang mengisi kuesioner.

#### b. Populasi dan Sampel

##### a) Populasi

Menurut (Arikunto, 2019) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Oleh karena itu, populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan di seluruh divisi PT. Sri Rejeki Isman Tbk yang terintegrasi dengan sistem ERP yang berjumlah 486. Alasan pemilihan responden yang menggunakan sistem informasi berbasis ERP di PT. Sri Rejeki Isman Tbk adalah karena pengguna secara langsung mengalami kepuasan terhadap sistem informasi tersebut dalam aktivitas sehari-hari.

##### b) Sampel

Menurut Arikunto (2019), sampel merujuk pada sebagian atau perwakilan dari populasi yang sedang diselidiki. Teknik sampling yang diterapkan dalam penelitian ini adalah probability sampling, di mana setiap unsur atau

anggota populasi memiliki peluang yang setara untuk dipilih sebagai sampel (Sugiyono, 2019). Teknik probability sampling yang dipilih adalah simple random sampling, yang mengacu pada pengambilan anggota sampel dari populasi secara acak tanpa mempertimbangkan strata yang mungkin ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2019).

Penentuan jumlah sampel mengacu pada rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Keterangan :

n = sampel

N = populasi

d = degree of freedom (derajat kesalahan) (0,1)

Sehingga perhitungan sampel pada penelitian ini sebagai berikut :

$$n = \frac{486}{486(0,1)^2 + 1}$$

$$n = 82,93 \sim 83 \text{ responden}$$

c. Metode pengumpulan data

Dalam rangka penelitian ini, peneliti memanfaatkan kuesioner atau angket sebagai metode pengumpulan data. Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan penyampaian serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk mereka jawab. Setiap pertanyaan diberikan 5 (lima) opsi jawaban yang saling berbeda. Tiap jawaban diberi nilai skor dengan menggunakan skala Likert. adapun skor dari jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah :

- Sangat Setuju (SS) : Skor 5
- Setuju (S) : Skor 4
- Cukup Setuju (CS) : Skor 3
- Tidak Setuju (TS) : Skor 2
- Sangat Tidak Setuju (STS) : Skor 1

Rumus dan Pengambilan Keputusan:

- a) Penetapan jumlah sampel dilakukan menggunakan formula Slovin.
- b) Validitas, reliabilitas, normalitas, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi diuji dengan memanfaatkan rumus dan kriteria yang telah ditetapkan.

Seluruh penelitian ini memiliki tujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna di PT. Sri Rejeki Isman Tbk yang terintegrasi dengan sistem ERP dengan mempertimbangkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pada ERP.

2. PEMBAHASAN

2.1. DESKRIPSIDATA

Dalam penjelasan data ini, peneliti akan memaparkan informasi yang telah terhimpun mengenai karakteristik responden berdasarkan variabel usia, jenis kelamin, dan lamanya penggunaan Sistem Enterprise Resource Planning (ERP). Data ini dikumpulkan melalui distribusi kuesioner kepada responden pada bulan Juli 2023. Berikut deskripsi data pada penelitian ini:

a. Karakteristik responden berdasarkan usia

Tabel 1 Karakteristik responden berdasarkan usia

No	Umur	Jumlah	Prosentase %
1	<25 tahun	8	9,64%
2	25-35 tahun	44	53,01%
3	>35 tahun	31	37,35%
Jumlah		83	100,00

Sumber: (Rifai et al., 2023)

Dari tabel tersebut, karakteristik responden yang paling mendominasi dari segi usia adalah kelompok usia 25-35 tahun, mencakup 44 responden atau 53,01%. Diikuti oleh kelompok usia >35 tahun dengan 31 responden atau 37,35%, dan kelompok usia <25 tahun dengan 8 responden atau 9,64%.

b. Ciri-ciri responden berdasarkan gender

Tabel 2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase %
1	Laki-laki	41	49,40
2	Perempuan	42	50,60
Jumlah		83	100,00

Sumber: (Rifai et al., 2023)

Dari data yang tertera pada tabel, ciri-ciri responden berdasarkan gender yang paling banyak adalah perempuan sebanyak 42 orang atau 50,60%, diikuti oleh laki-laki sebanyak 41 orang atau 49,40%.

c. Karakteristik responden berdasarkan lama penggunaan Sistem Enterprise Resource Planning (ERP)

Tabel 3 Karakteristik responden berdasarkan lama penggunaan Sistem Enterprise Resource Planning (ERP)

No	Lama penggunaan	Jumlah	Prosentase %
1	<2 tahun	34	40,96
2	>2 tahun	49	59,04
Jumlah		83	100,00

Sumber: (Rifai et al., 2023)

Berdasarkan data yang tercantum dalam tabel tersebut, ciri-ciri responden dari segi lama

penggunaan ERP yang mendominasi adalah > 2 tahun yaitu sebanyak 49 orang atau 59,04%, kemudian < 2 tahun sebanyak 34 orang atau 40,96%.

2.2. ANALISIS DATA

- a. Uji instrumen
  - a) Uji validitas

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Data

Variabel	rhitung	rtabel	Keterangan
KS1	0,769	0,444	Valid
KS2	0,880	0,444	Valid
KS3	0,680	0,444	Valid
KS4	0,818	0,444	Valid
KS5	0,744	0,444	Valid
KS6	0,593	0,444	Valid
KS7	0,867	0,444	Valid
KI1	0,584	0,444	Valid
KI2	0,789	0,444	Valid
KI3	0,899	0,444	Valid
KI4	0,844	0,444	Valid
KI5	0,684	0,444	Valid
KI6	0,903	0,444	Valid
KI7	0,760	0,444	Valid
KL1	0,606	0,444	Valid
KL2	0,821	0,444	Valid
KL3	0,871	0,444	Valid
KL4	0,736	0,444	Valid
KL5	0,681	0,444	Valid
KP1	0,662	0,444	Valid
KP2	0,794	0,444	Valid
KP3	0,770	0,444	Valid
KP4	0,780	0,444	Valid
KP5	0,794	0,444	Valid
KP6	0,659	0,444	Valid

Sumber: (Rifai et al., 2023)

Berdasarkan hasil pengujian validitas data pada tabel *Item-Total Statistics* untuk kolom *rtabel* bahwa variabel X1 (kualitas sistem), variabel X2 (kualitas informasi), X3 (kualitas layanan), dan variabel Y (kepuasan pengguna) memperlihatkan keseluruhan data yang didapatkan ialah valid. Konteks itu memenuhi persyaratan nilai signifikansi r hitung melampaui r tabel, yang mana didalam penelitian ini diketahui rtable sejumlah 0,444. Maka dari itu, seluruh item pernyataan pada kuesioner bisa dipercayai guna melakukan pengumpulan data yang dibutuhkan sertaguna dijalankan pengolahan mendalam.

- b) Uji reliabilitas

Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas Data

Variabel	Cronbach's Alpha	Nof Items	Keterangan
Kualitas sistem	0,883	7	Reliable
Kualitas informasi	0,889	7	Reliable
Kualitas layanan	0,795	5	Reliable
Kepuasan pengguna	0,821	6	Reliable

Sumber: (Rifai et al., 2023)

Hasil dari kuesioner disebutkan Reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Berdasarkan data yang diperoleh bahwasanya nilai *Cronbach's Alpha* bagi variabel kualitas sistem sejumlah 0,883 atau > 0,60, variabel kualitas informasi sejumlah 0,889 atau > 0,60, variabel kualitas layanan sejumlah 0,795 atau > 0,60, variabel kepuasan pengguna sejumlah 0,821 atau > 0,60. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kuesioner untuk variabel-variabel seperti kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna dianggap memiliki tingkat keandalan yang tinggi.

- b. Uji Asumsi

- a) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menilai apakah distribusi data bersifat normal atau tidak. Dalam penelitian ini, uji nonparametrik digunakan, dan kriteria kenormalan dinyatakan dalam nilai *Asymp.Sig.(2-tailed)*, di mana data dianggap normal jika nilainya  $\geq 0,05$ .

Tabel 6 Hasil Uji Asumsi Normalitas

Unstandardized Residual		
N		83
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std.Deviation	2.42519597
Most Extreme Differences	Absolute	.076
	Positive	.038
	Negative	-.076
Kolmogorov-Smirnov Z		.076
Asymp.Sig.(2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

- a. Test distributionis Normal.

- b. Calculated from data.

Sumber: (Rifai et al., 2023)

Dari informasi yang tercantum dalam tabel One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test, nilai *Asymp.Sig.(2-tailed)* sebesar 0,200, yang berarti nilainya di atas 0,05, mengindikasikan bahwa data memiliki distribusi yang normal.

- a) Analisis regresi linear berganda

Dalam melakukan analisis regresi linear berganda ini, formula yang diterapkan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Y = Kepuasan Pengguna di PT. Sri



Rejeki Isman Tbk  
 A= Konstanta  
 bn= Koefisien regresi variabel bebas ke-n  
 $x_1$ = Variabel Kualitas Sistem pada Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP)  
 $x_2$ = Variabel Kualitas Informasi pada Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP)  
 $x_3$ = Variabel Kualitas Layanan pada Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP)  
 e= Variabel pengganggu (*error*)  
 Berikut hasil uji regresi linear berganda pada penelitian ini:

**Tabel 7** Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	B	Standardized Coefficients		t	Sig.
		Unstandardized Coefficients	Std. Error		
1 (Constant)	-16.097		3.374	-4.770	.000
KUALITAS SISTEM	.560	.100	.408	5.590	.000
KUALITAS INFORMASI	.445	.070	.451	6.367	.000
KUALITAS LAYANAN	.403	.115	.254	3.513	.001

Sumber: (Rifai et al., 2023)

Dari hasil tersebut, maka persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = 16,097 + 0,560X_1 + 0,445X_2 + 0,403X_3$$

Dari persamaan regresi linier berganda yang tertera di atas, diperoleh penjelasan sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 16,097 mengindikasikan bahwa ketika nilai variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan tetap, maka nilai kepuasan pengguna akan selalu sama, yaitu 16,097.
  - Koefisien regresi untuk variabel kualitas sistem adalah 0,560. Hal ini menunjukkan bahwa jika terjadi kenaikan 1% pada variabel kualitas sistem, maka kepuasan pengguna juga akan meningkat sebesar 0,560.
  - Koefisien regresi untuk variabel kualitas informasi adalah 0,445. Artinya, jika terjadi peningkatan sebesar 1% pada variabel kualitas informasi, maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,445.
  - Koefisien regresi untuk variabel kualitas layanan adalah 0,403. Hal ini menunjukkan bahwa jika terjadi peningkatan sebesar 1% pada variabel kualitas layanan, maka kepuasan pengguna juga akan meningkat sebesar 0,403.
- c. Uji t  
 Uji t digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana variabel independen mempengaruhi variabel dependen, dengan menganggap

variabel independen lainnya tetap konstan (Ghozali, 2018). Kriteria uji ini adalah jika nilai signifikansi  $t < 0,05$ , maka hipotesis dianggap teruji, yang menunjukkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai signifikansi  $t > 0,05$ , maka hipotesis dianggap tidak teruji, yang berarti variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen..

- Pengaruh kualitas sistem pada Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) terhadap Kepuasan Pengguna di PT. Sri Rejeki Isman Tbk  
 Dari perhitungan table 4. 7 diperoleh hasil dari  $t_{hitung} = 5,590 > t_{tabel} = 1,663$ , dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak sehingga ada pengaruh positif dan signifikan kualitas sistem pada Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) terhadap Kepuasan Pengguna di PT. Sri Rejeki Isman Tbk.
- Pengaruh kualitas informasi pada Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) terhadap Kepuasan Pengguna di PT. Sri Rejeki Isman Tbk  
 Dari perhitungan table 4. 7 diperoleh hasil dari  $t_{hitung} = 6,367 > t_{tabel} = 1,663$ , dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak sehingga ada pengaruh positif dan signifikan kualitas informasi pada Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) terhadap Kepuasan Pengguna di PT. Sri Rejeki Isman Tbk.
- Pengaruh kualitas layanan pada Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) terhadap Kepuasan Pengguna di PT. Sri Rejeki Isman Tbk  
 Dari perhitungan tabel 4. 7 diperoleh hasil dari  $t_{hitung} = 3,513 > t_{tabel} = 1,663$ , dengan signifikansi  $0,001 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak sehingga ada pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan pada Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) terhadap Kepuasan Pengguna di PT. Sri Rejeki Isman Tbk
- Uji f  
 Uji F mengevaluasi apakah semua variabel independen yang dimasukkan ke dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Berikut adalah hasil uji F dalam penelitian ini:

**Tabel 8** Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	839.229	3	279.743	45.822	.000 <sup>b</sup>
Residual	482.289	79	6.105		
Total	1321.518	82			

Sumber : (Rifai et al., 2023)

Berdasarkan hasil Uji F, memberi gambaran nilai Sig. 0,000 atau < 0,05 yang berarti signifikan. Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pada Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) memberi pengaruh dengan cara bersamaan maupun simultan terhadap Kepuasan Pengguna di PT. Sri Rejeki Isman Tbk.

a) Koefisien determinasi

Koefisien determinasi mengindikasikan sejauh mana persentase variasi dalam variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen. Berikut adalah hasil koefisien determinasi pada penelitian ini:

Tabel 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	RSquare	Adjusted RSquare	Std. Error of the Estimate
1	.797 <sup>a</sup>	.635	.621	2.471

Sumber : (Rifai et al., 2023)

Berdasarkan hasil koefisien determinasi, diketahui nilai 0,621 (62,1%) untuk RSquare yang memperlihatkan bahwasanya variabel Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dalam Sistem Enterprise Resource Planning (ERP) memberikan dampak secara bersama-sama (simultan) terhadap Kepuasan Pengguna di PT. Sri Rejeki Isman Tbk sejumlah 62,1%. Sementara tersisa 37,9% diberi pengaruh melalui faktor lainnya yang tidak penulis teliti.

3. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data, disimpulkan bahwa Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan dalam sistem Enterprise Resource Planning (ERP) berperan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna di PT. Sri Rejeki Isman Tbk. Temuan positif ini menggambarkan bahwa hubungan antara Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan dengan kepuasan pengguna sistem Enterprise Resource Planning (ERP) memiliki arah yang positif. Semakin tinggi tingkat Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem Enterprise Resource Planning (ERP). Sebagai contoh, Kualitas Sistem mencakup penilaian terhadap performa sistem, termasuk kualitas perangkat keras, perangkat lunak, serta kebijakan dan prosedur yang dapat menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kualitas Informasi merujuk pada kualitas output yang dihasilkan oleh sistem informasi, yang mendukung proses pengambilan keputusan perusahaan. Di sisi lain, Kualitas Layanan melibatkan persepsi pengguna terhadap pelayanan yang disediakan oleh sistem informasi ERP di PT. Sri Rejeki Isman Tbk, termasuk pemahaman terhadap kebutuhan pengguna dan tingkat kemudahan

penggunaan sistem. Oleh karena itu, kualitas layanan yang dianggap positif oleh pengguna memberikan kontribusi signifikan terhadap keberhasilan dan kepuasan pengguna.

PUSTAKA

Akram, Animah, dan Basuki. 2017. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna, Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Penggunaan Sistem ERP (Enterprise Resource Planning) Berbasis Tam (Technology Acceptance Model). *Jurnal Magister Manajemen Universitas Mataram*. e-issn: 2548-3919.

Anjelita, P., dan Rosiska, E. 2021. Rancang Bangun Sistem Informasie-Learning pada SMK Negeri 3 Batam. *Computer and Science Industrial Engineering (COMASIE)*, Vol. 1(01): 132-141.

Arikunto, S. 2019. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta

Buanawati, B., Sopa, H., Harun, N., dan Amalia, R. 2019. Peran Kualitas Layanan Dan Kualitas Sistem Enterprise Resource Planning (Erp) Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Dilingkungan Universitas Padjadjaran. *Dharmakarya: Jurnal Aplikasi Ipteks untuk Masyarakat*. Vol. 8(1): 20-28.

Chugh, R., Sharma, S, C., and Cabrera, A. 2017. Lessons learned from enterprise resource planning (ERP) implementations in an Australian company. *International Journal of Enterprise Information Systems*. Vol. 13 (3): 23-35, 2017

Dahur, A., Sedyono, E., dan Widodo, A. 2023. Analisis Faktor-Faktor Kesuksesan Penerapan Enterprise Resource Planning Terhadap Kinerja Organisasi. *INTEGER: Journal of Information Technology*. Vol. 8(1): 22-33

Dessyana, dan Yolanda, Y. 2022. Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Enterprise Resource Planning-System Application And Product In Data Processing (Erp-Sap) Pada Pt. Inalum (Persero) Sumatera. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha*. Vol. 13(1):259-270

Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi 9. Semarang: Universitas Diponegoro.

Lingga, N., Aldian, M., dan Ruslan, R. 2022. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Kinerja Karyawan Pada Sistem Enterprise Resource Planning (Erp) Mobiz Di Pt. Nusa Mandiri Utama. *Syntax Idea*. Vol. 4(3):565-584

- O'Brien, A. J., dan Marakas, G. M. 2017. Sistem Informasi Manajemen Buku 1 -9/E. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Pawirosumarto, S. 2016. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. *Jurnal Ilmiah Manajemen*. Vol. 6(3): 416-433
- Ramadhan, S., Safitri, N., dan Setiawan, S. 2021. Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean Terhadap Sistem Informasi Akademik Pada Universitas Bina Insani. *Information Management For Educators And Professionals*. Vol. 5(2): 85-96
- Sekaran, Uma dan Bougie, Roger Bougie. 2017. Metode Penelitian Bisnis, Edisi 6. Jakarta: Salemba Empat.
- Sidanta, O., dan Meyliana. 2023. Pengaruh Implementasi ERP Kepada Kinerja Karyawan Saat Melakukan Work From Home (WFH). *Jurnal Sistem Cerdas*. Vol. 6(2): 153-167
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Wibisono, Setyawan. 2005. Enterprise Resource Planning (ERP) Solusi Sistem Informasi Terintegrasi. *Jurnal Teknologi Informasi Dinamik*. Vol. 10(3): 150-159.
- Wicaksono, A., Mulyo H., dan Riantono, I. 2015. Analisis Dampak Penerapan Sistem ERP Terhadap Kinerja Pengguna. *Binus Business Review*. Vol. 6(1): 25-34
- Witjaksono, R., Islamiyah, M., dan Azizah, A. 2019. Pengaruh Adopsi Sistem ERP Terhadap Kinerja Karyawan Menggunakan Task Technology Fit. *Jurnal Rekayasa Sistem Dan Industri*. Vol. 6(2): 85-90