

SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PENGGUNA *ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)*

RISA PATINGGI PATIUNG



**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PENGGUNA *ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)*

sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi

disusun dan diajukan oleh

**RISA PATINGGI PATIUNG
A031181514**



kepada

**DEPARTEMEN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PENGGUNA ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)

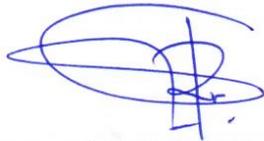
disusun dan diajukan oleh

RISA PATINGGI PATIUNG
A031181514

telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Makassar, 23 Februari 2023

Pembimbing I



Dr. Grace T. Pontoh, S.E., Ak., M.Si, CA
NIP 196503201992032002

Pembimbing II



Drs. Agus Bandang, M.Si., Ak., CA
NIP 196208171990021001

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si. 
NIP 196503071994031003

SKRIPSI

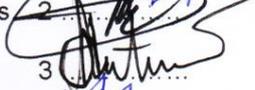
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PENGGUNA ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)

disusun dan diajukan oleh

RISA PATINGGI PATIUNG
A031181514

telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal **30 Maret 2023** dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Grace T. Pontoh, S.E., Ak., M.Si., CA	Ketua	1. 
2.	Drs. Agus Bandang, M.Si., Ak., CA	Sekretaris	2. 
3.	Dr. Ratna Ayu Damayanti, S.E., Ak., M.Soc, Sc, CA	Anggota	3. 
4.	Asharin Juwita Purisamy, S.E., M.Sc.	Anggota	4. 

Ketua Departemen Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Hasanuddin



Dr. Syarifuddin Rasyid, S.E., M.Si. *A*
NIP 196503071994031003

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

nama : Risa Patinggi Patiung

NIM : A031181514

departemen/program Studi : Akuntansi/Strata Satu

dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PENGGUNA ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)

adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Makassar, 19 Maret 2023

Yang membuat pernyataan,



Risa Patinggi Patiung

PRAKATA

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Pengguna *Enterprise Resource Planning* (ERP)”. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Departemen Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin.

Selama penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai rintangan, namun berkat dukungan dari berbagai pihak baik itu dukungan moril maupun dukungan materiil yang pada akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Pertama-tama, ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada Ibu Dr. Grace T. Pontoh, S.E., AK., M.Si., CA, selaku dosen pembimbing pertama dan Bapak Drs. Agus Bandang, M.Si., Ak., CA selaku dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, serta memotivasi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terima kasih juga peneliti tujukan kepada Ibu Dr. Ratna Ayu Damayanti, S.E., Ak., M.Soc, Sc, CA dan Ibu Asharin Juwita Purisamya, S.E., M.Sc selaku tim penguji yang telah memberikan masukan, dan saran bagi peneliti dalam penyusunan skripsi ini. Hal yang sama juga peneliti sampaikan kepada Bapak Drs. Muhammad Achyar Ibrahim, M.Si., Ak., selaku Penasihat Akademik yang telah memberikan arahan dan telah membantu dalam konsultasi selama perkuliahan.

Terakhir, Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada teman-teman dan sahabat yang selalu ada, membantu, dan berbagi suka-duka dengan peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini. Semoga semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung memperoleh berkat dan selalu ada dalam lindungan-Nya.

Makassar, 19 Maret 2023

Peneliti

ABSTRAK

Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Pengguna *Enterprise Resource Planning* (ERP)

Analysis of Enterprise Resource Planning (ERP) User Satisfaction Factors

Risa Patinggi Patiung
Grace T. Pontoh
Agus Bandang

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis faktor-faktor kepuasan pengguna *Enterprise Resource Planning* (ERP). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan dilakukan pada perusahaan di Kota Makassar yang menggunakan ERP. Pemilihan subjek menggunakan metode *purposive sampling* dengan total responden 100 orang yang terdiri dari beberapa karyawan di lokasi penelitian dan sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer yang diperoleh dari kuisisioner yang disebarakan kepada responden. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi dengan menggunakan SmartPLS untuk menguji model dengan *Structural Equation Model*. Hasil yang didapatkan bahwa konten, akurasi, ketepatan waktu dan kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna ERP.

Kata Kunci: *Enterprise Resource Planning*, Kepuasan Pengguna

This study aims to examine and analyze the factors of user satisfaction in Enterprise Resource Planning (ERP). This study used a quantitative approach and was conducted at companies in Makassar City that used ERP. The selection of subjects used a purposive sampling method with a total of 100 respondents consisting of several employees at the research location and the data source in this study was the primary data source obtained from questionnaires distributed to the respondents. The analysis used is regression analysis using SmartPLS to test the model with the Structural Equation Model. The results obtained are that the content, accuracy, timeliness and quality of the system significantly influence ERP user satisfaction.

Keywords: *Enterprise Resource Planning*, *User Satisfaction*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
PRAKATA	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.4.1 Kegunaan Teoretis	5
1.4.2 Kegunaan Praktis	5
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Teori dan Konsep	7
2.1.1 Teori Kepuasan Kerja (<i>Job Satisfaction Theory</i>).....	7
2.1.2 <i>Enterprise Resource Planning</i> (ERP).....	8
2.1.3 Kepuasan Pengguna Akhir (<i>End User Satisfaction</i>)	10
2.1.4 Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>).....	12
2.2 Kerangka Pemikiran	13
2.3 Pengembangan Hipotesis	16
BAB III TINJAUAN KHUSUS	23
3.1 Rancangan Penelitian	23
3.2 Tempat dan Waktu	23
3.3 Populasi dan Sampel	23
3.4 Jenis dan Sumber Data	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data	24
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	25
3.7 Definisi Operasional dan Indikator	25
3.8 Instrumen Penelitian	26
3.9 Analisis Data	27
3.9.1 Analisis Deskriptif	28
3.9.2 Analisis Inferensial	28
3.9.3 Uji Regresi Berganda.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Deskripsi Data	30
4.1.1 Karakteristik Deskriptif Responden	31
4.2 Analisis Data	33

4.2.1 Uji Validitas Konvergen	33
4.2.2 Uji Reliabilitas	33
4.2.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	34
4.2.4 Uji Hipotesis	35
4.3 Pembahasan	36
4.3.1 Konten Informasi terhadap Kepuasan Pengguna ERP	36
4.3.2 Akurasi Sistem terhadap Kepuasan Pengguna ERP	37
4.3.3 Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pengguna ERP	38
4.3.4 Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna ERP	40
BAB V PENUTUP	43
5.1 Kesimpulan	43
5.2 Saran	45
5.3 Keterbatasan Penelitian	45
DAFTAR PUSTAKA	46
DAFTAR LAMPIRAN	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Model <i>End User Satisfaction</i> (Doll & Torkzadeh, 1998).	11
2.2 Kerangka Pemikiran	16
2.3 Kerangka Konseptual	22

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
4.1	Deskripsi Data Berdasarkan Asal Perusahaan	31
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	31
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan ERP	32
4.5	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	33
4.6	Hasil Uji Reliabilitas	34
4.7	Hasil Uji Hipotesis	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Biodata	51
2 Peta Teori	52
3 Kuesioner Penelitian	67
4 Daftar Perusahaan	71
5 Hasil Olah Data	72

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi diaplikasikan dalam perusahaan untuk meningkatkan produktivitas dan membentuk pencapaian kualitas, standar waktu, dan kepuasan baik bagi konsumen maupun karyawan, dimana dalam dunia bisnis hal ini diwujudkan dalam serangkaian sistem yang terdiri atas sistem informasi dan infrastruktur pendukungnya. Salah satu solusi yang menjadi primadona bisnis saat ini adalah suatu sistem untuk mengelola sumber daya perusahaan secara keseluruhan atau yang biasa dikenal dengan istilah *Enterprise Resource Planning* (ERP). ERP merupakan suatu teknologi informasi yang mengintegrasikan informasi yang tersedia didalam suatu perusahaan dari berbagai aspek sumber daya yang ada (dana, manusia, waktu, material, kapasitas, dan lain sebagainya). ERP lebih dari sekedar teknologi, juga lebih merupakan suatu investasi bisnis dan juga manusia. Oleh sebab itu, dalam proses implementasi dibutuhkan kerja sama dan komitmen yang kuat dari seluruh jajaran manajerial, karyawan dan implementor.

Alhaboosi *et al.* (2021) menjelaskan bahwa ERP saat ini menjadi salah satu alat yang diperlukan bagi perusahaan untuk tetap kompetitif dalam lingkungan bisnis baru ini daripada membentuk langkah strategi baru. Meskipun demikian, sistem ERP juga menawarkan kesempatan bagi perusahaan untuk merekayasa ulang aktivitas mereka dan mengubah sistem dan praktik informasi mereka. ERP menjadi penting untuk semua jenis perusahaan saat ini. Namun, implementasi ERP itu mahal. Setelah implementasi, organisasi harus mengukur dan melihat apakah sistem ERP tersebut berfungsi dengan baik dan efektif.

Kepuasan pengguna adalah pengukuran evaluasi kunci yang digunakan

dalam penelitian ini. Kepuasan pengguna suatu teknologi selalu dikaitkan dengan keberhasilan pengguna teknologi tersebut. Kepuasan pengguna umumnya mengarah pada penerimaan atau penolakan teknologi atau sistem. Semakin tinggi kepuasan pengguna, semakin tinggi kemungkinan penerimaan pengguna. Oleh karena itu, dalam konteks sistem ERP juga, kepuasan pengguna sangat penting karena meningkatkan penerimaan sistem. Penggunaan sistem ERP di negara berkembang menjadi penting untuk perkembangan bisnis. Penelitian mengungkapkan bahwa penggunaan sistem ERP di negara berkembang kadang kala tidak memperhatikan kegunaan fitur dan kepuasan pengguna. Institusi atau perusahaan yang menggunakan sistem ERP perlu beradaptasi dengan perubahan teknologi dan tentunya diikuti oleh kebijakan dari pihak perusahaan dan dukungan kebijakan dari pemerintah (Wibowo & Sari, 2018).

Penelitian mengenai penilaian kepuasan pengguna sistem informasi paling banyak berdasarkan teori dan model yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1998) yang terdiri dari lima dimensi yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Salah satu penelitian di negara berkembang seperti Sri Lanka dilakukan oleh Kulathunga dan Fernando (2019) mendapatkan hasil bahwa di antara kelima faktor kepuasan pengguna sistem ERP yang berpengaruh secara signifikan pada kepuasan pengguna adalah dimensi *content*, *accuracy*, dan *timeliness*. Hal tersebut juga menjadi aspek yang penting dan krusial menjadi penilaian dalam menilai kesuksesan dan kepuasan pengguna ERP, karena menyangkut tampilan dan konten dari ERP. Edirishinge dan Roshanta (2018) menjelaskan bahwa aspek konten, akurasi, dan *timeliness* merupakan faktor penting untuk kepuasan pengguna akhir internal dalam memfasilitasi interaksi mereka dengan orang lain di lingkungan bisnis eksternal dan internal mereka. Penelitian lainnya menjelaskan temuannya bahwa faktor-faktor yang

mempengaruhi kepuasan pengguna ERP dan menjelaskan bagaimana faktor-faktor ini dapat menentukan keberhasilan proyek dalam penerapannya. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini unik karena berupaya mengidentifikasi faktor-faktor dari berbagai sumber dan memecahnya menjadi faktor-faktor utama yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

DeLone dan McLean (1992) mengembangkan model keberhasilan sistem informasi yang di anggap sebagai salah satu teori sistem informasi yang paling berpengaruh pada kepuasan pengguna (Costa *et al.* 2016). Model mereka mendalilkan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem adalah penentu utama kepuasan pengguna dan penggunaan sistem, bahwa kepuasan pengguna dan pengaruh penggunaan sistem adalah anteseden langsung dari dampak individu, dan dampak individu memiliki pengaruh pada dampak organisasi (DeLone & McLean, 1992). Melihat kritik dan kemajuan teknologi, pada tahun 2003, DeLone dan McLean merevisi model dasar mereka dengan memasukkan kualitas layanan sebagai dimensi kualitas ketiga. Namun pada penelitian yang dilakukan Aws Al-Okaily *et al.* (2021) mendapatkan bahwa hanya kualitas sistem dan kualitas informasi yang signifikan.

Untuk mendapatkan manfaat maksimal dari implementasi yang mahal, manajemen harus menyadari faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna sistem ERP. Kepuasan pengguna suatu teknologi selalu dikaitkan dengan keberhasilan pengguna teknologi tersebut. Kepuasan pengguna umumnya mengarah pada penerimaan atau penolakan teknologi atau sistem. Semakin tinggi kepuasan pengguna, semakin tinggi kemungkinan penerimaan pengguna. Oleh karena itu, dalam konteks sistem ERP maka kepuasan pengguna sangat penting karena meningkatkan penerimaan sistem.

Kepuasan pengguna menjadi salah satu acuan sebuah sistem ataupun

produk dan pelayanan yang berhasil. Kepuasan dapat berdampak pada variabel lain seperti loyalitas pengguna, efektivitas sebuah sistem, dan perkembangan sistem integrasi. Penelitian mengenai kepuasan pengguna ERP dalam perusahaan diperlukan karena mengingat bahwa ERP merupakan sebuah inovasi di dunia industri di masa disrupsi teknologi. Selain, itu masih sedikit penelitian yang membahas mengenai penelitian ini (Bradley & Lee, 2022).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut.

1. Apakah terdapat pengaruh Konten terhadap kepuasan pengguna *Enterprise Resource Planning* (ERP)?
2. Apakah terdapat pengaruh Akurasi terhadap kepuasan *pengguna Enterprise Resource Planning* (ERP)?
3. Apakah terdapat pengaruh Ketepatan Waktu terhadap kepuasan pengguna *Enterprise Resource Planning* (ERP)?
4. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Sistem terhadap kepuasan pengguna *Enterprise Resource Planning* (ERP)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis berikut ini.

1. Pengaruh Konten terhadap kepuasan pengguna *Enterprise Resource Planning* (ERP).
2. Pengaruh Akurasi terhadap kepuasan pengguna *Enterprise Resource Planning* (ERP).
3. Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap kepuasan pengguna *Enterprise*

Resource Planning (ERP)

4. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap kepuasan pengguna *Enterprise Resource Planning* (ERP)

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini sebagai berikut.

1.4.1 Kegunaan Teoretis

Penelitian ini diharapkan agar dapat mengetahui faktor-faktor yang menjadi kunci keberhasilan kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP). Selain itu, penelitian ini pula diharapkan mampu untuk dikembangkan peneliti selanjutnya demi pengembangan ilmu pengetahuan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada pihak pemakai sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) terhadap faktor-faktor kepuasan pengguna yang menjadi salah satu komponen penyebab kesuksesan dalam perusahaan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memudahkan pembaca memahami isi penelitian. Sistematika penulisan mengacu pada pedoman penulisan skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin (2012). Sistematika penulisan terdiri dari lima bab, yaitu bab pendahuluan, bab tinjauan pustaka, bab metode penelitian, bab hasil penelitian dan bab penutup.

Bab I adalah pendahuluan. Bab ini mengantarkan pembaca untuk dapat menjawab pertanyaan apa yang diteliti, untuk apa dan mengapa penelitian itu dilakukan. Oleh karena itu, bab pendahuluan ini pada dasarnya memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan

sistematika penulisan.

Bab II adalah tinjauan pustaka. Bab ini menjelaskan mengenai landasan teori dan proses peninjauan pustaka terkait teori-teori yang berkaitan dalam penelitian ini.

Bab III metode penelitian. Bab ini berisikan penjelasan mengenai rancangan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, variabel penelitian dan definisi operasional, serta metode analisis data.

Bab IV hasil dan pembahasan penelitian. Bab ini berisikan hasil penelitian dan pembahasan dari analisis faktor-faktor kepuasan pengguna *Enterprise Resource Planning* (ERP).

Bab V adalah penutup. Bab ini berisikan simpulan terkait dengan pembahasan hasil penelitian, saran, serta keterbatasan penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Teori dan Konsep

2.1.1 Teori Kepuasan Kerja (*Job Satisfaction Theory*)

Locke (1969) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja sebagai suatu tingkat emosi yang positif dan menyenangkan individu. Dengan kata lain kepuasan kerja adalah suatu hasil perkiraan individu terhadap pekerjaan atau pengalaman positif dan menyenangkan dirinya. Locke (1969) juga membedakan kepuasan kerja dari segi moral dan juga mendefinisikan sebagai hasil persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting.

Menurut Locke (Munandar, 2008) seorang karyawan akan merasa puas atau tidak puas merupakan sesuatu yang pribadi, tergantung bagaimana mempersepsikan adanya kesesuaian atau pertentangan antara keinginan dan kenyataan. Teori ini mengukur kerja individu dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Sehingga apabila kepuasannya melebihi dari apa yang diinginkan, maka individu akan lebih puas lagi, sehingga terdapat *discrepancy* yang positif. Kepuasan kerja individu tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai.

Kepuasan kerja adalah sebuah konsep yang menggambarkan bagaimana orang berpikir tentang pekerjaan, berbasis *Job satisfaction theory* (Locke, 1969), kepuasan kerja adalah selisih antara tujuan individu dalam bekerja dengan kenyataan yang dirasakan. Menggunakan kata yang berbeda, dapat dinyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan kerja seseorang pegawai dipengaruhi oleh selisih (*discrappancy*) antara apa yang telah didapatkan dengan apa yang diinginkan (Locke, 1969). Definisi tersebut dapat dimaknai bahwa kepuasan

seseorang pegawai dalam suatu organisasi akan timbul jika tidak ada kesenjangan antara apa yang diinginkan dengan apa yang diterima.

Kepuasan kerja menurut Locke (1969) meliputi aspek afektif, kognitif dan perilaku. Perasaan positif menggambarkan bahwa kepuasan kerja merupakan ungkapan atas apa yang ada dalam hati seseorang dalam menilai sesuatu yang dilakukannya baik secara individu maupun bersama. Berdasarkan hasil definisian tentang kepuasan kerja pegawai didalam organisasi hampir semua definisi berkaitan dengan persepsi, sikap, perasaan, dan kesenangan atas suatu hasil kerja. Dengan kata lain maksud definisi tentang kepuasan kerja tidak ada yang berbeda secara ekstrim, melainkan hanya pada redaksi dan penekanan saja.

Ukuran kepuasan kerja cukup bervariasi sehingga yang penting sejauh mana ukuran dapat mengukur perasaan tentang pekerjaan (afektif atau emosional) atau kognitif tentang pekerjaan (Locke, 1969). Kepuasan kerja afektif mewakili perasaan emosional individu terhadap pekerjaan yang mencerminkan tingkat kesenangan atau kebahagiaan terhadap pekerjaan secara umum. Kemudian kepuasan kerja kognitif merupakan evaluasi objektif (rasional) berkaitan dengan berbagai aspek pekerjaan. Kepuasan kerja kognitif juga bersifat unidimensional yang berisi tentang evaluasi terhadap dua atau lebih aspek pekerjaan. Kepuasan kerja kognitif tidak menilai tingkat kesenangan atau kebahagiaan yang muncul dari pekerjaan, melainkan mengukur sejauh mana aspek-aspek pekerjaan tersebut dinilai oleh pekerja untuk mencapai kepuasan pekerjaan lainnya.

2.1.2 Enterprise Resource Planning (ERP)

Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) adalah salah satu infrastruktur utama yang digunakan untuk mengelola informasi di seluruh perusahaan (Seethamraju, 2015). Sistem ini dikenal sebagai fasilitator proses bisnis dan

operasi dan pendukung pengambilan keputusan manajemen di semua tingkatan.

ERP merupakan sebuah solusi dalam bentuk *software* (perangkat lunak) yang bertujuan dalam membantu kebutuhan perusahaan dalam memenuhi dan menggapai tujuan. ERP dilakukan dengan mengintegrasikan semua fungsi dalam perusahaan. ERP juga dapat dijadikan sebagai sistem Teknologi Informasi strategis yang dapat membantu perusahaan agar lebih kompetitif dan memiliki keunggulan dalam mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki (Puspitaningrum & Sintiya, 2018).

Sistem ERP terdiri dari satu set modul bisnis yang digunakan untuk menjalankan fungsi bisnis yang sering dilakukan seperti kontrol stok, logistik, dan akuntansi, dll. (Kavanagh, 2001). Mengotomatiskan proses bisnis, berbagi data umum di semua perusahaan tetapi yang paling penting, menghasilkan data waktu nyata adalah tujuan utama menggunakan sistem ERP. Dengan membantu perusahaan untuk tetap *up to date* dengan teknologi dan informasi terbaru, sistem ERP mengakomodasi bisnis di lingkungan mekanis yang sangat kompetitif (Seethamraju, 2015).

ERP adalah salah satu infrastruktur utama yang digunakan untuk mengelola informasi diseluruh perusahaan (Seethamraju, 2015). Mereka dikenal sebagai fasilitator proses bisnis dan operasi dan pendukung pengambilan keputusan manajemen di semua tingkatan (Spathis & Constantinides, 2006). Sistem ERP terdiri dari salah satu set modul bisnis yang digunakan untuk menjalankan fungsi bisnis yang sering dilakukan seperti kontrol stok, logistik, akuntansi, dll. (Kavanagh, 2001). Mengotomatiskan proses bisnis, berbagai data umum diseluruh organisasi tetapi yang paling penting, menghasilkan data waktu nyata adalah tujuan utama menggunakan sistem ERP. Dengan membantu organisasi untuk tetap *up to date* dengan teknologi dan informasi terbaru, sistem

ERP mengakomodasi bisnis di lingkungan mekanis yang sangat kompetitif (Seethamraju, 2015).

ERP adalah sebuah sistem yang mengintegrasikan seluruh lini bisnis perusahaan yang terdiri dari berbagai departemen dalam satu sistem komputerisasi dan *database* yang terintegrasi. Sistem yang terintegrasi ini dapat dilakukan dalam satu komputer secara terpadu dan memungkinkan mengakomodasi semua keperluan dan kebutuhan yang dibutuhkan oleh tiap departemen (Wibisono, 2005). ERP dapat membawa manfaat yang baik terhadap perusahaan, dalam implementasi sistem ERP, perusahaan atau organisasi tentunya akan memperbaiki kualitas manajemen informasi perusahaan, dan meningkatkan produktivitas. ERP juga memiliki kelemahan dan kekurangan dalam penerapannya. ERP dapat mengubah karakteristik perusahaan, budaya organisasi, dan bahkan perusahaan kehilangan ciri khasnya (Nawawi, 2016).

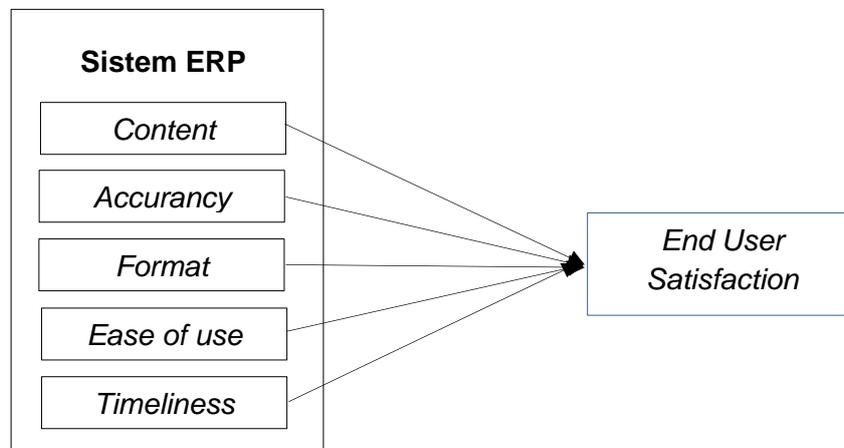
2.1.3 Kepuasan Pengguna Akhir (*End User Satisfaction*)

Model kepuasan pengguna yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1998) merupakan model yang populer dalam penelitian mengenai kepuasan pengguna sistem informasi. Doll dan Torkzadeh (1998) mengembangkan sebuah model dalam evaluasi kepuasan pengguna dengan komprehensif. Doll dan Torkzadeh (1998) mengungkapkan bahwa kepuasan pengguna terhadap sistem informasi ditentukan oleh setidaknya lima faktor yang saling berkaitan yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use*, dan *timeliness*.

Secara umum Bailey dan Pearson (1983) menjelaskan definisi mengenai lima dimensi tersebut sebagai:

- a) *Content* adalah kejelasan dan kualitas dari informasi sebuah konten.
- b) *Accuracy* adalah ketepatan dari informasi yang dihasilkan.
- c) *Format* adalah desain material dari sistem yang berkaitan dengan tampilan.

- d) *Ease of use* adalah kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem.
- e) *Timeliness* adalah ketepatan waktu dalam menyediakan informasi.



Sumber: Doll & Torkzadeh (1998)

Gambar 2.1 Model End User Satisfaction

Penelitian-penelitian terdahulu yang menggunakan lima dimensi *End User Computerizing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1998) mendapatkan temuan yang beragam. Penelitian yang dilakukan Prasteyo dan Yulia (2017) yang dilakukan di Indonesia meneliti mengenai pengaruh kelima dimensi yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1998) terhadap kepuasan pengguna situs tokopedia.com yang berbasis di Indonesia. Penelitian tersebut menemukan bahwa di antara semua dimensi hanya dimensi *timeliness* yang tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Ilias *et al.* (2009) dalam penelitiannya menghasilkan bahwa kelima dimensi EUCS berhubungan secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian tersebut juga menemukan bahwa dimensi yang paling berhubungan dengan kepuasan pengguna adalah *ease of use*, *accuracy*, dan *content*.

Sistem Informasi menjadi penting untuk semua jenis organisasi saat ini. Namun, implementasi sistem informasi itu mahal. Setelah implementasi, organisasi harus mengukur dan melihat apakah sistem informasi tersebut

berfungsi dengan baik dan efektif. Ives *et al.* (1983) Kepuasan pengguna akhir adalah pengukuran evaluasi kunci yang digunakan dalam tugas ini. Beberapa penelitian pun telah mencoba untuk mengukur kepuasan pengguna dengan cara atau metode yang berbeda seperti Bailey dan Pearson (1983) yang mengembangkan dan menguji kuesionernya dengan 39 faktor untuk mengukur kepuasan pengguna. Mengukur seperti ini akan menunjukkan bahwa kepuasan pengguna merupakan konstruk urutan pertama.

Setelah memberikan kuesioner dan mendistribusikannya kemudian menurut Ives *et al.* (1983) akan menguji validitas dan reliabilitas kuesioner untuk mengindikasikan bahwa item-item ini dapat dikatakan valid atau tidak, reliabel atau tidak. Beberapa penelitian telah mengidentifikasi bahwa kepuasan pengguna bukanlah orde pertama tetapi merupakan konstruksi orde kedua dari beberapa konstruksi order pertama. Menurut Doll dan Torkzadeh (1988) mengidentifikasi bahwa kepuasan pengguna merupakan konstruksi orde kedua dari lima konstruksi orde pertama yaitu konten, akurasi, format, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu.

Beberapa penelitian terdahulu membuktikan bahwa pengukuran kepuasan pengguna yang paling banyak digunakan yaitu Doll *et al.* (1994) dimana kuesioner dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna. Namun berbeda dari beberapa penelitian yang memperluas dengan latar belakang TI atau Teknologi Informasi, pelatihan yang diterima dengan menggunakan perangkat lunak dan efikasi diri dalam penggunaan TI.

2.1.4 Kualitas Sistem (*System Quality*)

System Quality adalah satuan yang mewakili kualitas pemrosesan sistem informasi itu sendiri, yang mencakup perangkat lunak dan komponen data, dan ini adalah ukuran sejauh mana sistem secara teknis sehat. Seddon (1997)

menegaskan bahwa "kualitas sistem berkaitan dengan apakah ada *bug* dalam sistem, konsistensi antarmuka pengguna, kemudahan penggunaan, kualitas dokumentasi, dan terkadang, kualitas dan pemeliharaan kode program" (hal. 246). Kualitas sistem diukur dengan atribut seperti *ease of use*, *functionality*, *reliability*, *data quality*, *flexibility*, dan *integration* (DeLone dan McLean, 2003). Instrumen komprehensif untuk kualitas sistem dikembangkan dan divalidasi oleh Sedera dan Gable (2004), yang menghasilkan sembilan atribut – kemudahan penggunaan, kemudahan belajar, kebutuhan pengguna, fitur sistem, akurasi sistem, fleksibilitas, kecanggihan, integrasi, integrasi, dan kustomisasi.

Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri (DeLone and McLean, 1992). Hasil dari penelitian DeLone and McLean (1992) yang didukung oleh beberapa peneliti selanjutnya, yaitu Seddon and Kiew (1996), Seddon (1997), dan Petter et al. (2008), menunjukkan adanya pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan sistem. Penelitian Davis (1989) mendefinisikan kualitas sistem informasi sebagai *perceived ease of use* dengan menggunakan model TAM untuk menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi memiliki pengaruh terhadap penggunaan sistem.

2.2. Kerangka Pemikiran

Job Satisfaction Theory adalah teori yang menekankan bahwa kepuasan kerja karyawan ialah sikap yang ditunjukkan oleh karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi, maka cenderung menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya, sedangkan karyawan yang tidak puas terhadap pekerjaannya cenderung menunjukkan sikap yang negatif. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan yang timbul dari dalam diri seorang karyawan terhadap pekerjaannya.

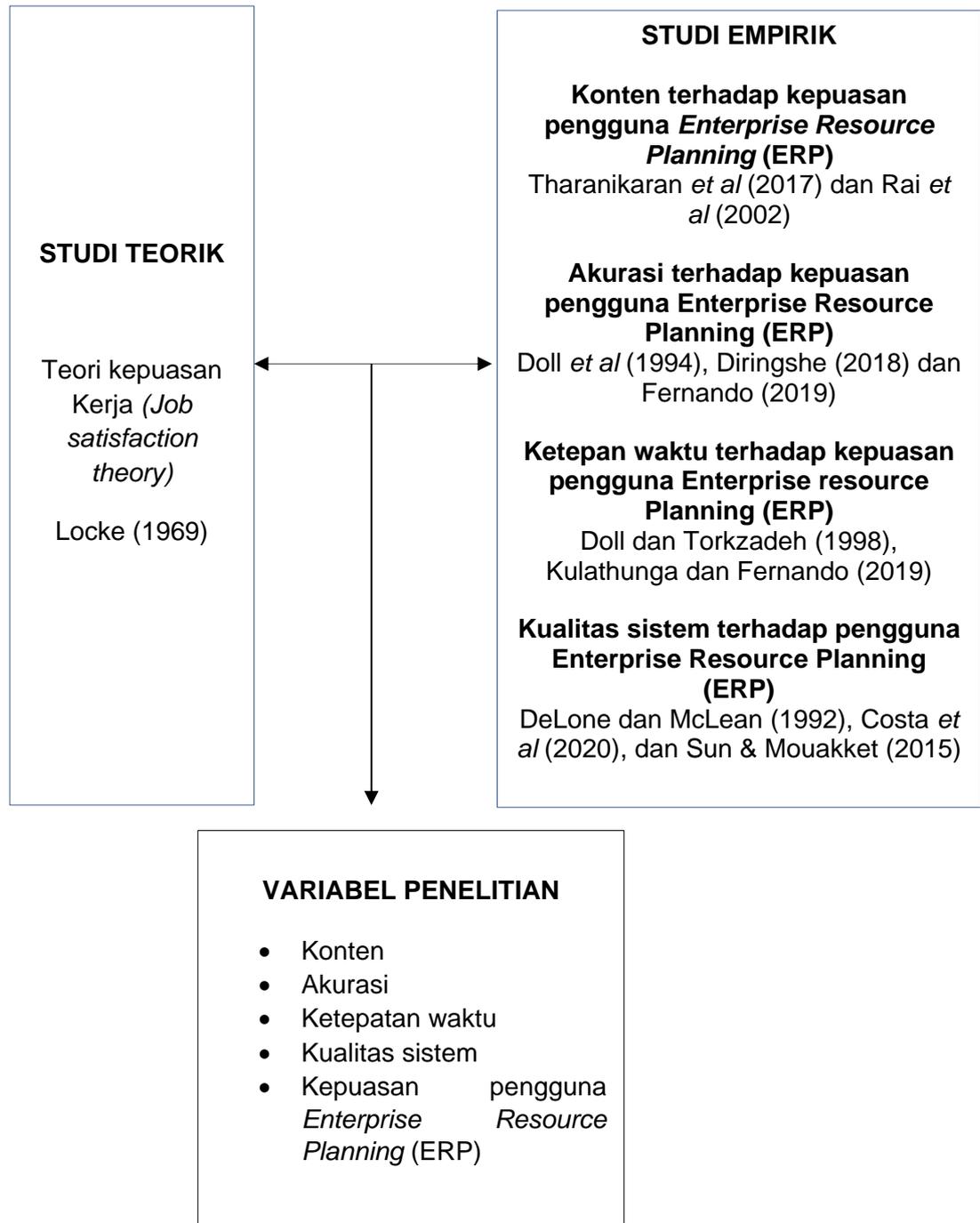
Enterprise Resourcing Planning (ERP) adalah sebuah sistem yang mengintegrasikan berbagai aktivitas perusahaan dalam satu sistem terpadu dan satu database yang berisi seluruh informasi yang dibutuhkan oleh perusahaan. Aktivitas *marketing*, produksi, pembelian, dan akuntansi dapat terintegrasi dalam satu sistem tersebut.

Sebuah sistem yang baik tentunya akan lebih meningkatkan kepuasan penggunaannya serta dapat meningkatkan kerja pengguna untuk membantu perusahaan. Kepuasan pengguna menjadi penting sebagai perhatian untuk meningkatkan kualitas sistem ERP di sebuah institusi atau perusahaan.

Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan pengguna setidaknya ditentukan oleh lima faktor yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Penelitian yang dilakukan oleh Kulathunga dan Fernando (2019) menemukan bahwa dari kelima dimensi Model yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1998) hanya tiga dimensi yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yaitu *content*, *accuracy*, dan *timeliness*, sedangkan dimensi *format* dan *ease of use* tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Dimensi *content*, *accuracy*, dan *timeliness* memiliki pengaruh yang signifikan dalam sebuah sistem ERP karena berkaitan dengan proses, informasi, dan ketepatan yang sangat krusial dalam perusahaan. Namun untuk dimensi *format* dan *ease of use* hanya merupakan aspek yang mengikuti ketiga dimensi lainnya.

Dalam menunjang kepuasan pengguna ERP, tentu tak terlepas dari *system quality* yang digunakan. Aws Al-Okaily *et al.* (2021) menyatakan bahwa tingkat kinerja dan kepuasan pengguna yang tinggi membutuhkan kinerja sistem yang optimal, yang dapat dicapai melalui perangkat yang mudah digunakan serta sistem yang bebas dari kesalahan fatal. Dengan kata lain, kualitas sistem juga mengarah

pada peningkatan kinerja pengguna dalam hal produktivitas dan penghematan waktu pada tugas, yang meningkatkan kepuasan pengguna ERP. Adapun kerangka pemikiran yang digunakan sebagai acuan penelitian sebagai berikut.



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran

2.3. Pengembangan Hipotesis

Job Satisfaction Theory telah menjadi pendekatan utama untuk menjelaskan kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP). Pengguna yang mempunyai tingkat kepuasan kerja tinggi akan cenderung lebih berkomitmen dan memberikan kontribusi serta memiliki dedikasi tinggi terhadap perusahaan dan akhirnya mempunyai kemampuan untuk bekerja lebih keras dan produktif.

Enterprise Resource Planning (ERP) sebagai sebuah sistem integrasi lini perusahaan untuk mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki dalam satu sistem terpadu. ERP dengan basis komputerisasi untuk perusahaan atau organisasi perlu menjaga kualitas sistem dan menjaga kepuasan pengguna untuk mengoptimalkan produktivitas karyawan dalam perusahaan (Nawawi, 2016).

Penelitian-penelitian terdahulu banyak meneliti menggunakan model yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1998) mengenai kepuasan pengguna sistem informasi. Dimensi yang menjadi pokok penelitian sebelumnya adalah *content, accuracy, format, ease to use, dan timeliness*. Kelima dimensi ini yang dianggap oleh penelitian-penelitian sebelumnya sebagai ukuran utama dalam menilai kepuasan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Kulathunga dan Fernando (2019) mendapatkan hasil bahwa dari kelima faktor tersebut hanya dimensi *content, accuracy, dan timeliness* yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas sistem merupakan faktor yang sering dikutip dan digunakan oleh karena telah dimasukkan kedalam model keberhasilan (Gharaibeh & Graraiber, 2020). Delone dan McLean (2016) mengusulkan bahwa kualitas sistem akan menyebabkan peningkatan kepuasan pengguna. Klaim ini mendukung persepsi kepuasan pengguna dengan menyediakan sistem yang efektif kepada pengguna.

Berdasarkan uraian dan temuan tersebut peneliti hendak merumuskan hipotesis sebagai berikut:

2.3.1 Konten berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *Enterprise Resource Planning (ERP)*.

Konten merupakan variabel yang berkaitan dengan Teori Kepuasan Kerja (*Job Satisfaction Theory*) yang menggambarkan bagaimana orang berpikir tentang pekerjaan, dimana kepuasan kerja merupakan selisih antara tujuan individu dalam bekerja dengan kenyataan yang dirasakan. Definisi tersebut dapat dimaknai bahwa kepuasan individu dalam suatu perusahaan akan timbul jika tidak ada kesenjangan antara apa yang diinginkan dengan apa yang diterima. Doll *et al.* (1994) mengusulkan bahwa konten informasi memiliki efek positif pada kepuasan pengguna. DeLone dan McLean (1992) yang melakukan tinjauan literatur yang komprehensif menemukan bahwa kualitas informasi secara positif mempengaruhi kepuasan pengguna, karena pemakai sistem merupakan sebagai pemakai internal organisasi, model kesuksesan teknikal, kualitas informasi dan penggunaan sistem. Petter *et al.* (2008) juga menemukan hubungan yang kuat antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna. Rai *et al.* (2002) juga telah mengkonfirmasi hubungan ini.

Dimensi konten yang baik ketika informasi yang disediakan dan diberikan oleh sistem dapat diperoleh oleh pengguna dalam bentuk kualitas terbaik. Semakin lengkap dan berkualitas konten atau informasi yang disediakan oleh sistem ERP perusahaan, maka semakin berkaitan dan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna ERP. Penelitian Tharanikaran *et al.* (2017) menjelaskan bahwa dimensi *content* berkaitan dengan kepuasan pengguna sistem ERP, sehingga penelitian ini hendak menguji pengaruh dimensi *content* terhadap

kepuasan pengguna ERP.

H₁ = Konten berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *Enterprise Resource Planning* (ERP).

2.3.2 Akurasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *Enterprise Resource Planning* (ERP).

Akurasi merupakan variabel yang berkaitan dengan Teori Kepuasan Kerja yang mengukur seberapa akurat dengan nilai yang di dapat dalam tingkat kepuasan Kerja (*Job Satisfaction Theory*) dimana akurasi berarti informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan penggunanya. Semakin akurat suatu informasi yang disediakan atau dibutuhkan, maka semakin bermanfaat bagi semua pengguna informasi tersebut lebih-lebih bagi para pengambil keputusan. Bailey dan Pearson (1983) mengusulkan bahwa kebenaran keluaran dan keamanan data berhubungan positif dengan kepuasan pengguna. Ives *et al.* (1983) menemukan bahwa akurasi output dan presisi *output* berhubungan positif dengan kepuasan pengguna. Doll *et al.* (1994) juga menegaskan bahwa akurasi *output* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Bailey dan Pearson (1983) mengusulkan bahwa dimensi mengenai ketepatan informasi yang diberikan oleh sistem ERP kepada pengguna akhir. Keakuratan dan ketepatan informasi yang diberikan dengan informasi yang diminta oleh pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna ERP. Penelitian yang dilakukan Kulathunga dan Fernando (2019) menunjukkan bahwa *accuracy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ERP. Penelitian lain yang dilakukan oleh Ediringshe (2018) menunjukkan bahwa *accuracy* berhubungan signifikan dengan kepuasan pengguna sistem ERP. Sehingga, peneliti hendak meneliti mengenai pengaruh *accuracy* terhadap kepuasan pengguna. Terdapat

ERP akurat karena hasil yang di dapatkan dapat dipertanggungjawabkan tidak pernah mengalami eror.

H₂ = Akurasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *Enterprise Resource Planning* (ERP).

2.3.3 Ketepatan Waktu berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *Enterprise Resource Planning* (ERP).

Ketepatan Waktu merupakan variabel yang berkaitan dengan Teori Kepuasan Kerja sangat memuaskan karena mengolah data sangat cepat (*Job Satisfaction Theory*) dimana ketepatan waktu adalah kegiatan menyajikan informasi pada saat transaksi terjadi atau pada saat informasi tersebut dibutuhkan, sehingga mampu menutup peluang bagi pesaing untuk mengambil keputusan yang baik dan lebih cepat. Ketepatan waktu yang dimaksud dalam penelitian ini adalah ketepatan waktu untuk menghasilkan informasi yang terbaru (up to date) yang dibutuhkan oleh pengguna. Bailey dan Pearson (1983) mengusulkan bahwa ketersediaan output pada waktu yang tepat dan mata uang output berhubungan positif dengan kepuasan pengguna. Dalam studi mereka, Ives *et al.* (1983) mengkonfirmasi dua hubungan yang sama. Doll *et al.* (1994) juga menegaskan bahwa ada hubungan yang signifikan antara ketepatan waktu informasi yang diterima dan kepuasan pengguna.

Semakin tepat waktu pengolahan data yang dianalisis dan disediakan oleh sistem ERP, maka semakin berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pengguna sistem ERP. Penelitian yang dilakukan oleh Kulathunga dan Fernando (2019) menunjukkan bahwa dimensi *timeliness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna ERP. Sehingga peneliti hendak meneliti mengenai pengaruh dimensi *timeliness* terhadap kepuasan pengguna ERP. Sangat berpengaruh baik terhadap ketepatan waktu faktor yang penting dalam tingkat kepuasan dalam menilai

kinerja.

H₃ = Ketepatan Waktu berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *Enterprise Resource Planning* (ERP).

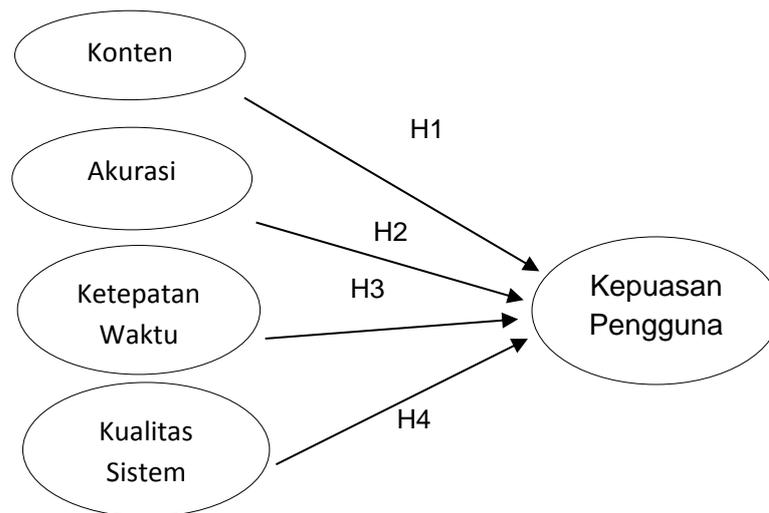
2.3.4 Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *Enterprise Resource Planning* (ERP).

Kualitas sistem merupakan variabel yang berkaitan dengan teori kepuasan Kerja sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan (*Job Satisfaction Theory*) yang mana jika seorang individu memiliki komitmen untuk mencapai tujuannya, maka komitmen tersebut akan mempengaruhi tindakannya dan mempengaruhi konsekuensi kinerjanya. Secara spesifik terkait dengan kemampuan suatu sistem untuk memenuhi kebutuhan pengguna melalui keandalan, kemudahan penggunaan, fungsionalitas, fleksibilitas, dan metrik lainnya (DeLone & McLean, 2016). Hal ini memperlihatkan bahwa jika pemakai sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, mereka tidak memerlukan effort banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan. Fitur sistem tingkat tinggi dalam hal spesifikasi perangkat keras, infrastruktur jaringan, dan desain sistem meningkatkan tugas dan produktivitas pengguna, sehingga memiliki efek positif pada kegunaan (Seddon, 1997; Seddon & Kiew, 1996; Sun & Mouakket, 2015). DeLone dan McLean (2003) mengusulkan bahwa kualitas sistem akan menyebabkan peningkatan kepuasan pengguna. Semakin baik kualitas informasi, akan semakin tepat pula keputusan yang diambil. Klaim ini mendukung persepsi kepuasan pengguna dengan menyediakan beragam karakteristik sistem yang efektif kepada pengguna. Studi sebelumnya telah mendukung asumsi bahwa kualitas sistem merupakan penentu penting kepuasan (Costa *et al.* 2020; Sun &

Mouakket, 2015).

Dimensi kepuasan sistem ERP yang berkaitan dengan kemampuan suatu sistem untuk memenuhi kebutuhan pengguna melalui keandalan, kemudahan penggunaan, fungsionalitas, fleksibilitas, dan metrik lainnya (DeLone & McLean, 2016). Fitur sistem tingkat tinggi dalam hal spesifikasi perangkat keras, infrastruktur jaringan, dan desain sistem meningkatkan tugas dan produktivitas pengguna, sehingga memiliki efek positif pada kegunaan (Seddon, 1997; Seddon & Kiew, 1996; Sun & Mouakket, 2015).

H₄ = Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *Enterprise Resource Planning* (ERP).



Gambar 2.3 Kerangka Konseptual