

MENGUKUR KESUKSESAN PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI ENTERPRISE RESOURCES PLANNING (ERP) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DAN DAMPAKNYA PADA KINERJA KARYAWAN DI PT UNISEM BATAM

Kiki Rohani ¹⁾ Shinta Wahyu Hati²⁾

- 1) Prodi Administrasi Bisnis Terapan, Politeknik Negeri Batam e-mail: kiki_trc18@yahoo.co.id
- 2) Prodi Administrasi Bisnis Terapan, Politeknik Negeri Batam e-mail: shinta@polibatam.ac.id

abstract

The purpose of this observation is measuring to use Enterprise Resource Plannig information system towards user satisfaction and impact of employee performance in PT UNISEM Batam. The method of data collect using questionnaire method, obeservation method, and documentation method. While for data analysis of using path anaysis method. The results from this observation is level measuring Enterprise Resource Planning (ERP) AIMS and PORTAL by three variable, like as exogen variable (Information System Quality, Information Quality, Service Quality) by intervening variable (User Satisfaction) to see the impaction to endogen variable (Employee Performance).

Keywords: *Employee Performance, ERP, MIS, User Satisfaction*

abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kesuksesan penggunaan sistem informasi Enterprise Resources Planning (ERP) terhadap kepuasan pengguna dan dampaknya pada kinerja karyawan di PT UNISEM Batam. Metode pengumpulan data menggunakan metode kuisioner, metode observasi, dan metode dokumentasi. Sedangkan untuk analisis data menggunakan metode analisis jalur (path analysis). Hasil dari penelitian ini yaitu pengukuran untuk mengukur tingkat kesuksesan sistem Enterprise Resources Planning (ERP) AIMS dan PORTAL melalui tiga variabel eksogen (Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan) melalui variabel intervening (Kepuasan Pengguna) untuk melihat dampaknya pada variabel endogen (Kinerja Karyawan).

Kata kunci: ERP, Kepuasan Pengguna, Kinerja Karyawan, SIM.

PENDAHULUAN

Peran sistem informasi dalam sebuah perusahaan diibaratkan sebagai darah yang mengalir di dalam tubuh manusia, oleh karena itu sistem informasi sangat dibutuhkan untuk mendukung kelangsungan hidup perusahaan (*existence*). Jika perusahaan tidak memiliki sistem informasi yang memadai, maka dalam waktu tertentu perusahaan akan mengalami ketidakmampuan mengontrol sumber daya, sehingga tidak mampu bersaing dengan perusahaan lainnya (Rochaety *et al.*, 2013).

Manfaat sistem informasi dalam dunia bisnis (organisasi) dapat meningkatkan profitabilitas maupun *benefit* untuk memenuhi kebutuhan semua unsur organisasinya dan dapat berorientasi untuk mempertahankan eksistensi bisnis serta dapat menghasilkan dana yang cukup memadai bagi lembaga bisnisnya, membantu menghasilkan produk maupun jasa yang berkualitas.

Gambaran sistem informasi perusahaan bisnis yang dibutuhkan di Indonesia, idealnya bagaimana para pengambil keputusan dapat dengan mudah mencari informasi sebagai bahan dalam proses pengambilan keputusan; seperti berapa jumlah sumber daya manusia yang dibutuhkan perusahaan, produk apa yang akan dihasilkan, semua itu diharapkan untuk terus membangun dan mempertahankan kinerja perusahaan baik jangka pendek maupun dalam jangka panjang.

Sistem informasi yang akan diciptakan harus seimbang antara infrastruktur sistem teknologi yang tersedia dengan kemampuan sumber daya manusianya sehingga tidak terjadi ketimpangan yang sangat jauh dan sistem informasi tidak dapat terwujud secara signifikan dalam menunjang kuantitas maupun kualitas perusahaan secara mendasar. Disamping itu kualitas sistem informasi semakin dibutuhkan oleh perusahaan khususnya untuk meningkatkan kelancaran aliran informasi perusahaan, dalam rangka memperkuat daya saing perusahaan maupun produk/jasa yang dihasilkan serta menciptakan aliansi atau

kerjasama untuk meningkatkan kinerja perusahaan (Rochaety *et al.*, 2013).

Salah satu penerapan sistem informasi manajemen dalam suatu perusahaan adalah dengan menerapkan adanya sistem ERP. ERP adalah singkatan dari “*Enterprise Resource Planning*” merupakan salah satu solusi untuk seluruh kebutuhan bisnis dan manajemen. ERP adalah sebuah sistem informasi yang dirancang untuk dapat mengendalikan seluruh aspek dalam perusahaan. ERP memudahkan kinerja (*user*) mengenai data-data perusahaan (Rochaety, *et al.*, 2013).

Aplikasi ERP biasanya terdiri dari modul-modul seperti *Marketing* dan *Sales*, Operasional Lapangan, Produksi, *Inventory Control*, *Procurement*, Distribusi, *Human Resources*, *Finance* dan Akuntansi. Modul-modul ini berfungsi untuk mengontrol dan mendistribusikan implementasi yang bermanfaat bagi sistem informasi perusahaan.

Sistem informasi perusahaan yang baik seharusnya menciptakan integrasi data dan praktik terbaik dilingkungan perusahaan yang telah menerapkan ERP, agar mendapatkan *output* berupa data, dokumen, laporan maupun informasi yang baik dan membantu proses bisnis perusahaan. Secara tidak langsung penerapan sistem ERP membantu perusahaan memberikan *output* dokumen elektronik yang baik dilingkungan internal perusahaan. Salah satu penerapan praktik terbaik dilingkungan perusahaan adalah menerapkan sistem manajemen kearsipan elektronik, karena dalam sistem ERP didalamnya juga terdapat aktivitas pengelolaan dokumen.

Sistem ERP terbagi atas beberapa jenis salah satu jenis sistem informasi ERP yang ada adalah sistem ERP yang dibuat sendiri oleh perusahaan. Manfaat yang didapatkan perusahaan dengan membuat aplikasi ERP sendiri adalah agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan dan dapat dengan mudah diterapkan perusahaan.

Banyak manfaat dari sistem ERP yang dibuat sendiri oleh perusahaan, seperti biaya yang dikeluarkan jauh lebih murah dibandingkan dengan sistem ERP yang dibeli. Sistem ERP yang dibuat sendiri oleh perusahaan dengan menggunakan tenaga IT ini telah diterapkan di beberapa perusahaan

manufaktur, salah satunya perusahaan manufaktur yang ada di Kota Batam dan telah di implementasikan di PT UNISEM sejak tahun 2000.

Pengimplemantasian sistem informasi ERP ini menggunakan sistem AIMS (*Application Information Management System Unisem*/nama ERP yang dibuat sendiri oleh perusahaan) dan sistem portal yang merupakan bagian dari sistem ERP perusahaan. Dari sistem ERP yang di buat sendiri oleh perusahaan, perusahaan dapat menghasilkan integrasi data, seperti : format *invoice*, *purchase requisition*, *purchase order* dan dokumen lain yang di inginkan oleh perusahaan tanpa harus terikat dengan format yang merepotkan pihak perusahaan.

Perusahaan ini merupakan perusahaan semikonduktor yang memproduksi IC (*Integrated Circuit*). PT UNISEM dapat menjalankan sistem ERP ini setelah diberi pelatihan dan pemberian buku manual pemakaian aplikasi. Tujuan di terapkan sistem informasi ERP ini salah satunya adalah untuk meningkatkan produktivitas kinerja karyawan di PT Unisem agar menciptakan keunggulan proses bisnis di perusahaan. Dalam penelitian Petter, *et al.*, (2008) memaparkan bahwa integrasi data yang signifikan dapat diciptakan dari praktik terbaik mulai dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap penggunaan sistem informasi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk meneliti sistem ERP yang dibuat dan diimplementasikan sendiri oleh PT UNISEM agar dapat mengetahui dan mengukur kesuksesan kualitas informasi manajemen yang dihasilkan dan dampaknya terhadap kinerja karyawan, dengan mengangkat judul “Mengukur Kesuksesan Penggunaan Sistem Informasi Enterprise Resources Planning (ERP) Terhadap Kepuasan Pengguna dan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan di PT. UNISEM BATAM”.

RUMUSAN MASALAH

1. Sejauhmana pengaruh kualitas sistem *Enterprise Resources Planning* (ERP) terhadap kepuasan pengguna dan

dampaknya pada kinerja karyawan di PT Unisem.

2. Sejauhmana pengaruh kualitas informasi sistem *Enterprise Resources Planning* (ERP) terhadap kepuasan pengguna dan dampaknya pada kinerja karyawan di PT Unisem.
3. Sejauhmana pengaruh kualitas layanan sistem *Enterprise Resources Planning* (ERP) terhadap kepuasan pengguna dan dampaknya pada kinerja karyawan di PT Unisem.
4. Sejauhmana pengaruh sistem informasi *Enterprise Resource Planning* (ERP) secara simultan dengan variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dan dampaknya pada kinerja karyawan di PT Unisem.

TUJUAN PENELITIAN

1. Mengetahui dan mengukur sejauhmana pengaruh kualitas sistem *Enterprise Resources Planning* (ERP) terhadap kepuasan pengguna dan dampaknya pada kinerja karyawan di PT Unisem.
2. Mengetahui dan mengukur sejauhmana pengaruh kualitas informasi sistem *Enterprise Resources Planning* (ERP) terhadap kepuasan pengguna dan dampaknya pada kinerja karyawan di PT Unisem.
3. Mengetahui dan mengukur sejauhmana pengaruh kualitas layanan sistem informasi *Enterprise Resources Planning* (ERP) terhadap kualitas informasi dan dampaknya pada kinerja karyawan yang diterapkan di PT Unisem.
4. Mengetahui dan mengukur sejauhmana pengaruh sistem informasi *Enterprise Resource Planning* (ERP) secara simultan dengan variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dan dampaknya pada kinerja karyawan di PT Unisem.

KAJIAN PUSTAKA

1. Sistem Informasi Manajemen

Dalam artikel Indajit (2008) suatu ketika Bill Gates pernah berujar bahwa, ” pada saatnya nanti, berbagai sumber daya

terkait di dalam bisnis akan menjadi sebuah komoditi umum, sehingga yang akan membedakan antara satu perusahaan dengan lainnya adalah bagaimana manajemen mengelola sistem informasinya”.

Dengan kata lain yang bersangkutan ingin menekankan bahwa cara perusahaan mengelola informasinya akan merupakan kunci sukses gagalnya sebuah bisnis di era modern.

Dalam Rochaety (2013) Sistem informasi manajemen merupakan perpaduan antara sumber daya manusia dan aplikasi teknologi informasi untuk memilih, menyimpan, mengolah dan mengambil kembali data dalam rangka mendukung proses pengambilan keputusan sebuah perusahaan.

Sistem informasi manajemen dalam sebuah perusahaan saat ini, diharapkan mengarah ke aplikasi yang betul-betul menunjang kegiatan perusahaan pada umumnya.

Untuk menerapkan Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang terpadu dan memiliki kapabilitas dalam mendukung keberhasilan dunia yang signifikan, diperlukan keseimbangan sumber daya yang tersedia antar ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki keterampilan dalam mengoperasikan teknologi informasi seperti computer dan ketersediaan dana untuk pengadaan komputer yang sudah semakin canggih.

Oleh karena itu, dalam penerapan SIM pada sebuah perusahaan yang memiliki nilai tambah betul-betul membutuhkan persiapan yang sangat matang sehingga harapan untuk mengaplikasikan SIM dapat terwujud sesuai dengan perkembangan dunia bisnis yang dituntun masyarakat lebih *marketable* dan *sellable*.

Dilain pihak informasi yang dapat disajikan oleh SIM nantinya akan memberikan kontribusi yang sangat berharga dalam setiap proses pengambilan keputusan, seperti : informasi kebutuhan tenaga kerja, informasi pesaing, informasi produk maupun jasa yang dihasilkan dan informasi perkembangan pasar.

SIM diharapkan sangat bermanfaat tidak hanya bagi para pengambil keputusan perusahaan, tetapi sangat berguna bagi

masyarakat sebagai salah satu sub sistem *control society*, terutama dalam proses operasional perusahaan dan menyajikan produk-produk atau jasa yang berkualitas dan bisa dipertanggungjawabkan dalam Rochaety, *et al.*, (2013).

2. Perkembangan Kesuksesan Model Sistem Informasi Manajemen

A. Keberhasilan Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP)

Dalam penelitian Istianingsih dan Utami (2010) yang mengadopsi teori De Lone & McLean, menyatakan bahwa Penerapan suatu sistem dalam perusahaan dihadapkan kepada dua hal, apakah perusahaan mendapatkan keberhasilan penerapan sistem atau kegagalan sistem.

Konsep keberhasilan sistem informasi merupakan suatu konsep yang digunakan dalam berbagai riset sebagai kriteria dasar untuk mengevaluasi sistem informasi.

B. Kepuasan Pengguna Sebagai Ukuran Keberhasilan Sistem Informasi

Dalam penelitian Istianingsih dan Utami (2010) yang mengadopsi teori De Lone & McLean, menyatakan bahwa Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik Guimaraes, Staples, dan McKeen.

Doll dan Torkzadeh menggunakan survei terhadap 618 responden untuk meneliti mengenai *user satisfaction* dengan memodifikasi instrumen dan faktor analisis. Penelitiannya menghasilkan 12 item instrumen pengukuran *user satisfaction* atas kualitas sistem dan informasi, yang didapatkan dari pemakai akhir sistem informasi. Dua belas item yang dihasilkan tersebut, terbagi dalam lima komponen yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Doll dan Torkzadeh telah membuktikan validitas dan realibilitas instrumen-instrumen ini.

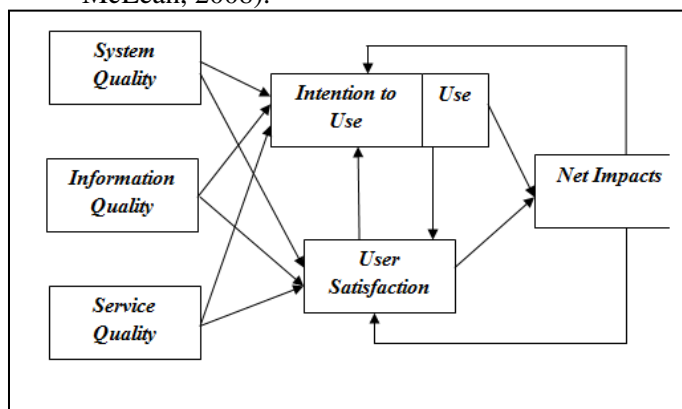
Penelitian di Indonesia atas instrumen kepuasan pengguna sistem informasi

juga telah dilakukan oleh Istianingsih (2007) dan Istianingsih dan Wijanto (2008). Hasilnya menunjukkan bahwa validitas dan reliabilitas dari semua instrumen dari Doll dan Torkzadeh (1988) ini dapat diterapkan untuk penelitian di Indonesia karena memiliki validitas dan reliabilitas yang baik. Hasil pengujian mereka menunjukkan bahwa kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi memainkan peranan signifikan dalam menentukan penggunaan sistem aplikasi.

C. Teori Model Kesuksesan Sistem Informasi

Dalam jurnal Hasan, *et al.*, (2013) memaparkan bahwa penelitian yang dilakukannya merupakan landasan dari teori De Lone & McLean (2003), dimana De Lone & McLean melakukan peninjauan penelitian yang diterbitkan selama periode 1981-2003, dan menciptakan taksonomi keberhasilan IS (*information system*).

Berdasarkan pada ulasan yang ia paparkan dalam bukunya. Mereka mengidentifikasi enam variabel atau komponen kesuksesan sistem informasi. Enam variabel atau komponen kesuksesan itu adalah, Keberhasilan: kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individual, dan dampak organisasi (Petter, De Lone, & McLean, 2008).



Gambar 1. Updated DeLone & McLean 2003 IS Success Model (modified)

a. Kualitas Sistem

Karakteristik yang diinginkan dari suatu informasi sistem. Misalnya,

kemudahan penggunaan, fleksibilitas sistem, sistem kehandalan, dan kemudahan belajar, serta fitur sistem intuitif, kecanggihan, fleksibilitas, dan waktu kecepatan.

b. Kualitas Informasi

Karakteristik yang diinginkan dari sistem *output*; yaitu, laporan manajemen dan halaman Web. Sebagai contoh, relevansi, mudah dimengerti, akurasi, keringkasan, kelengkapan, ketepatan waktu, dan kegunaan.

c. Kualitas Layanan

Karakteristik kualitas dukungan yang pengguna sistem diterima dari organisasi sistem informasi dan dukungan IT (*Information Technology*) personal.

d. Pengguna

Tingkat dan cara di mana karyawan dan pelanggan memanfaatkan kemampuan dari suatu sistem informasi. Sebagai contoh, jumlah penggunaan, frekuensi penggunaan, sifat penggunaan, kesesuaian penggunaan, tingkat penggunaan, dan tujuan penggunaan.

e. Kepuasan Pengguna

Tingkat pengguna kepuasan dengan laporan, Web situs, dan layanan dukungan terhadap harapan yang melebihi ekspektasi pengguna.

f. Manfaat Bagi Perusahaan

Sejauh mana sistem informasi yang berkontribusi (atau tidak memberikan kontribusi) untuk memberikan keberhasilan individu, kelompok, organisasi, industri, dan Negara. Peningkatan pengambilan keputusan, peningkatan produktivitas, peningkatan penjualan, pengurangan biaya, keuntungan meningkat, efisiensi pasar, konsumen kesejahteraan, penciptaan lapangan kerja, dan pembangunan ekonomi.

Aplikasi praktis dari D & M Model (2003), menjelaskan semua tergantung pada konteks organisasinya untuk penentu keberhasilan metrik perusahaannya.

3. Kepuasan Pengguna dan Kinerja Individu

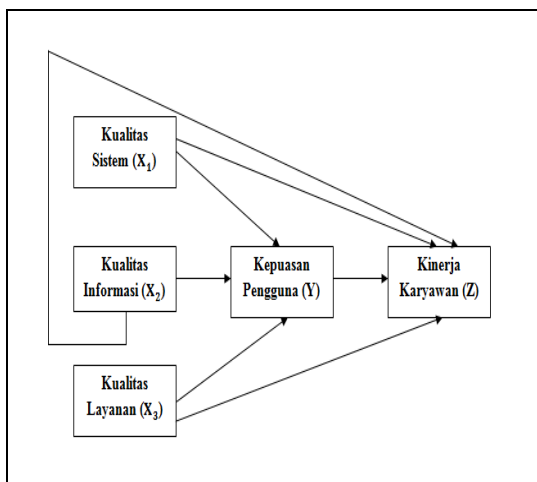
Livari (2006), melakukan penelitian mengenai keberhasilan sistem informasi yang baru diterapkan terhadap pengguna sistem informasi di satu organisasi yang bersifat *mandatory*. Hasil penelitiannya untuk hubungan variabel *individual impact* dengan *user satisfaction* menunjukkan adanya pengaruh positif dari kedua variabel tersebut. Penelitian ini akan difokuskan untuk melihat sejauh mana dampak dari kepuasan pengguna sistem informasi terhadap kinerja mereka.

4. Enterprise Resource Planning (ERP)

Dalam Rochaety, *et al.*, (2013).ERP adalah singkatan dari “*Enterprise Resource Planning*” merupakan salah satu solusi untuk seluruh kebutuhan bisnis dan manajemen perusahaan. Aplikasi ERP biasanya terdiri dari modul-modul seperti *marketing* dan *sales*, operasional lapangan, produksi, *inventory control*, *procurement*, distribusi, *human resources*, *finance*, dan akuntansi.

Sistem informasi merupakan tulang punggung informasi perusahaan. Oleh karenanya wajar apabila perusahaan mempunyai kebutuhan akan suatu sistem informasi yang mudah, handal, dan tepat guna.

KERANGKA PEMIKIRAN



Gambar 2. Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

1. Rancangan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory research*. Menurut Sugiyono (2006) penelitian *explanatory* adalah penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain.

2. Operasionalisasi Variabel

Variabel penelitian menurut Sugiyono (2008) adalah sebagai berikut :

1. Variabel dependen atau endogen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen. Variabel endogen dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan (Z).
2. Variabel *intervening* adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan dependen. Variabel *intervening* dalam penelitian ini kepuasan pengguna sistem informasi ERP(Y).
3. Variabel Independen atau variabel eksogen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen atau variabel endogen. Variabel independen atau eksogen dalam penelitian ini adalah Kualitas Sistem (X_1), Kualitas Informasi (X_2), Kualitas Layanan (X_3).

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel

Konsep Variabel/Sub Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
Sistem Informasi <i>enterprise resource planning</i> (ERP) (X) merupakan salah satu solusi untuk seluruh kebutuhan bisnis dan manajemen perusahaan. (rochaety, <i>et all</i> (2013))			
Kualitas sistem (X ₁) Karakteristik yang diinginkan dari suatu informasi sistem.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan/Kecepatan Sistem Informasi 2. Keamanan Sistem Informasi 3. Interaksi Pengguna dengan Sistem 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan sistem 2. Waktu respon 3. Integrasi Data 4. Pengaturan sistem 5. Permintaan pengguna 6. Adaptasi 7. Bahasa 8. Intuitif sistem 	Skala Ordinal
Kualitas Informasi (X ₂) Karakteristik yang diinginkan dari sistem yaitu berupa <i>output</i> yang telah dihasilkan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keakuratan Informasi 2. Bukti Fisik (Dokumentasi) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Relevansi 2. Mudah Dimengerti 3. Akurasi 4. Kelengkapan 5. Kegunaan 6. <i>Up to date</i> 	Skala Ordinal
Kualitas Layanan (X ₃) Karakteristik kualitas dukungan yang pengguna sistem diterima dari organisasi sistem informasi dan dukungan IT (<i>Information Technology</i>) personil.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas Teknologi Informasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Daya Tanggap 2. Empati Staff IT 3. IT Trouble Shooting 	Skala Ordinal
Kepuasan Pengguna atau <i>user</i> (Y) merupakan hasil kerja karyawan dalam lingkup Tingkat pengguna kepuasan dengan laporan, Web situs, dan layanan dukungan terhadap harapan yang melebihi ekspektasi pengguna.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ekspektasi/Harapan Pengguna 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan Terhadap Sistem 2. Kepuasan Terhadap Kelengkapan Informasi 3. Kepuasan Terhadap Layanan Staf IT 	Skala Ordinal
Kinerja Karyawan (Z) merupakan hasil kerja karyawan dalam lingkup tanggung jawabnya, di dalam dunia usaha yang kompetensi dalam tataran global, maka karyawan memerlukan umpan balik atas hasil kerja mereka sebagai panduan bagi perilaku mereka di masa yang akan datang (Suwatno dan Priansa(2011:196)).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitatif 2. Kuantitatif 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil Kinerja 	Skala Ordinal

rumus korelasi sederhana atau *pearson product moment*.

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Nilai r hitung	Nilai r Tabel	Taraf Signifikansi	Kesimpulan
Kualitas Sistem (X1)	X1.1.1 Mudah di akses	0.470	0.227	0.05	Valid
	X1.1.2 Jaringan yang memudahkan	0.777	0.227	0.05	Valid
	X1.2.3 Input & output data cepat	0.622	0.227	0.05	Valid
	X1.2.4 Kapasitas sistem memadai	0.791	0.227	0.05	Valid
	X1.3.5 Komunikasi di sistem mudah	0.582	0.227	0.05	Valid
	X1.3.6 Distribusi data mudah	0.660	0.227	0.05	Valid
	X1.4.7 Kelengkapan fitur	0.721	0.227	0.05	Valid
	X1.5.8 Sistem mudah di gunakan	0.736	0.227	0.05	Valid
	X1.5.9 Sistem mudah di pahami	0.654	0.227	0.05	Valid
	X1.5.10 Sistem mudah di kenal	0.705	0.227	0.05	Valid
	X1.6.11 Fitur mudah diterapkan	0.657	0.227	0.05	Valid
	X1.6.12 Tampilan mudah di kenal	0.783	0.227	0.05	Valid
	X1.7.13 Bahasa tampilan mudah	0.734	0.227	0.05	Valid
	X1.7.14 Bahasa dapat di sesuaikan	0.630	0.227	0.05	Valid
	X1.8.15 Kebutuhan sistem tinggi	0.607	0.227	0.05	Valid
	X1.8.16 Kerusakan Sistem	0.460	0.227	0.05	Valid
	X1.8.17 Pekerjaan bergantung sistem	0.599	0.227	0.05	Valid
Kualitas Informasi (X2)	X2.1.1 Informasi relevan	0.667	0.227	0.05	Valid
	X2.1.2 Informasi lengkap	0.809	0.227	0.05	Valid
	X2.2.3 Tampilan informasi mudah	0.821	0.227	0.05	Valid
	X2.2.4 Informasi dapat di andalkan	0.830	0.227	0.05	Valid
	X2.3.5 Output data tepat	0.745	0.227	0.05	Valid
	X2.3.6 Output data akurat	0.821	0.227	0.05	Valid
	X2.4.7 Informasi sesuai kebutuhan	0.849	0.227	0.05	Valid
	X2.4.8 Informasi sangat di butuhkan	0.817	0.227	0.05	Valid
	X2.5.9 Laporan mudah di hasilkan	0.822	0.227	0.05	Valid
	X2.5.10 Laporan mudah di dapat	0.745	0.227	0.05	Valid
	X2.6.11 Up to date	0.786	0.227	0.05	Valid
	X2.6.12 Informasi terus di perbarui	0.838	0.227	0.05	Valid

Variabel	Item	Nilai r hitung	Nilai r Tabel	Taraf Signifikansi	Kesimpulan
Kualitas Layanan (X3)	X3.1.1 Staff IT mebertantu lewat sosmed	0.786	0.227	0.05	Valid
	X3.1.2 Staff IT selalu membantu	0.859	0.227	0.05	Valid
	X3.2.3 Staff IT perhatian	0.810	0.227	0.05	Valid
	X3.2.4 Staff IT memahami kebutuhan	0.953	0.227	0.05	Valid
	X3.3.5 Staff IT memberikan bantuan	0.852	0.227	0.05	Valid
	X3.3.6 Terhubung secara on-line	0.883	0.227	0.05	Valid
Kinerja Karyawan (Z)	Z1.1.1 Pekerjaan Capai Target	0.836	0.227	0.05	Valid
	Z1.1.2 Meningkatkan Kualitas Kerja	0.859	0.227	0.05	Valid
	Z1.2.3 Dapat Mempengaruhi Kinerja	0.874	0.227	0.05	Valid
Z1.2.4 Meningkatkan Kerjasama	0.861	0.227	0.05	Valid	
Kepuasan Pengguna (Y)	Y1.1.1 Puas dengan kelengkapan data	0.760	0.227	0.05	Valid
	Y1.1.2 Puas dengan informasi	0.838	0.227	0.05	Valid
	Y1.1.3 Puas dengan tindakan IT	0.894	0.227	0.05	Valid
	Y1.1.4 Puas dengan pengetahuan IT	0.907	0.227	0.05	Valid
	Y1.3.5 Puas dengan manfaat	0.898	0.227	0.05	Valid
	Y1.3.6 Sistem sangat membantu	0.902	0.227	0.05	Valid

3. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2008), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan di PT UNISEM yang bekerja memakai komputer dan menggunakan sistem informasi manajemen perusahaan, untuk menunjang proses bisnis perusahaan.

Teknik penentuan sampel adalah *purposive sampling*. Selanjutnya Sugiyono menjelaskan, *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Maka, penentuan karakteristik sampel yang diambil adalah karyawan di PT UNISEM yang aktif menggunakan sistem informasi manajemen ERP yaitu sistem AIMS (*Application Information Management System* Unisem) dan PORTAL berjumlah 75 orang.

Tabel 2. Sampel Penelitian

No	Unit Kerja/Departemen	Jumlah Karyawan
1	Executive Manajer	2 Orang
2	Purchasing Department	8 Orang
3	Human Resources Department (HRD)	9 Orang
4	Customer Services	10 Orang
5	Finance Accounting	10 Orang
6	Information Technology (IT)	6 Orang
7	Quality Assurance (QA)/ Quality Control (QC)	10 Orang
8	Facilities	2 Orang
9	PMC	5 Orang
10	Manufacturing	5 Orang
11	Equipment Engineering	5 Orang
Total Responden		75 rang

4. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2008), uji validitas digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk menentukan kevalidan dari masing-masing item dalam kuesioner dilakukan dengan menggunakan

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2008), uji reliabilitas adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha*.

Semakin mendekati 1 koefisien dan variabel semakin tinggi konsistensi jawaban setiap pertanyaan semakin dapat dipercaya.

Reliabilitas minimal adalah 0,60. Dengan bantuan program SPSS versi 22 for windows dapat dilakukan pengukuran reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Menurut Ghazali (2006) suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* >0.60.

Tabel 4. Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Koefisiensi Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Sistem (X1)	0.759	0.60	Reliabel
Kualitas Informasi (X2)	0.771	0.60	Reliabel
Kualitas Layanan (X3)	0.791	0.60	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0.810	0.60	Reliabel
Kinerja Karyawan (Z)	0.830	0.60	Reliabel

5. Metode Analisis Data

a. Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2008), statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Statistik deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur penggunaan sistem ERP terhadap kepuasan pengguna dan dampaknya pada kinerja karyawan yaitu karyawan PT UNISEM.

Statistik deskriptif yang di analisis dalam penelitian ini menggunakan karakteristik responden berdasarkan : Jenis kelamin, usia, pengalaman penggunaan system, pendidikan terakhir, lama pemakaian komputer, dan unit kerja.

Tabel 5. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN	FREKUENSI	PERSENTASE
Laki-Laki	36	48%
Perempuan	39	52%
Total	75	100%

Tabel 6. Karakteristik Berdasarkan Jenis Usia

USIA	FREKUENSI	PERSENTASE
18-25 Tahun	10	13.3%
26-32 Tahun	13	17.3%
33-41 Tahun	24	32%
42-46 Tahun	23	30.7%
> 46 Tahun	5	6.7%
Total	75	100%

Tabel 7. Karakteristik Berdasarkan Pengalaman Penggunaan Sistem

PENGALAMAN PENGGUNAAN SISTEM	FREKUENSI	PERSENTASE
< 1 Tahun	7	9.3%
1-2 Tahun	18	24%
> 2 Tahun	50	66.7%
Total	75	100%

Tabel 8. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir

PENDIDIKAN TERAKHIR	FREKUENSI	PERSENTASE
SMA/SMK	18	24%
D3	27	36%
D4/S1	29	38.7%
S2	1	1.3%
Total	75	100%

Tabel 9. Karakteristik Berdasarkan Lama Pemakaian Komputer

LAMA PEMAKAIAN KOMPUTER	FREKUENSI	PERSENTASE
<1 Jam	1	1.3%
2-5 Jam	5	6.7%
6-10 Jam	67	89.3%
>10 Jam	2	2.7%
Total	75	100%

Tabel 10. Karakteristik Berdasarkan Lama Unit Kerja

UNIT KERJA ATAU DEPARTEMEN	FREKUENSI	PERSENTASE
Accounting	7	9.3%
Customer Service	10	13.3%
Document Control	2	2.7%
Executive Manager	3	4%
Facilities	6	8%
Front Office	1	1.3%
HRD	10	13.3%
IE	1	1.3%
IT	7	9.3%
MG01	2	2.7%
MG02	2	2.7%
PE	8	10.7%
PMC	1	1.3%
Purchasing	7	9.3%
Quality Assurance	3	4%
Store	2	2.7%
Test	3	4%
Total	75	100%

b. Statistik Inferensial

Menurut Sugiyono (2008) statistik inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Penelitian ini menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dan pengolahan data penelitian ini dibantu oleh SPSS.

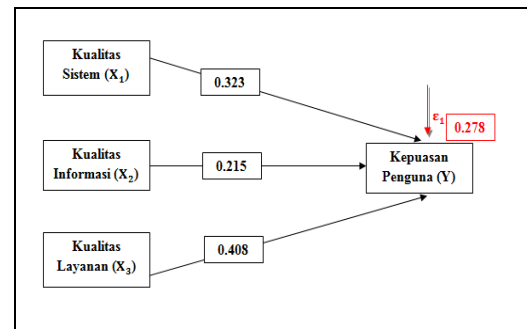
HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

PT Unisem bergerak dibidang usaha perakitan (*assembling*), pengujian (*testing*), dan pengemasan (*packing*) *integrated circuit* (IC). Produk-produk yang dihasilkan PT Unisem Batam dibuat berdasarkan pesanan dari pelanggan. Oleh karena itu, PT Unisem Batam disebut perusahaan subkontraktor. Produk-produk yang dihasilkan PT Unisem Batam 100% dipasarkan ke luar negeri (100% ekspor).

PT Unisem memiliki beberapa pabrik yang diantaranya berlokasi di Ipoh, Malaysia; Wales, Inggris; Chengdu, Republik Rakyat China (RRC) *Sunnyvale*, Amerika Serikat dan Batam, Indonesia. Pusat dari PT. Unisem sendiri memiliki cabang

B. PEMBAHASAN



Gambar 3. Hasil Analisis Jalur Pertama

1. Pengaruh Variabel Kualitas Sistem Informasi (X_1) Enterprise Resource Planning (ERP) AIMS/PORTAL di PT UNISEM Terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Berdasarkan analisis statistik inferensial dengan analisis jalur, terbukti bahwa pengujian hipotesis 1 diterima dan berdasarkan statistik deskriptif *mean* variabel kualitas sistem informasi berada pada daerah positif atau baik 3.21. Hal ini membuktikan bahwa pengukuran tingkat kesuksesan kualitas sistem informasi dari AIMS/PORTAL di PT UNISEM sudah baik bahkan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem AIMS/PORTAL di PT UNISEM, karena sistem yang digunakan dapat menunjang kebutuhan pekerjaan pengguna. Karena, suatu sistem yang baik adalah apabila penggunaannya dapat berinteraksi dengan baik oleh pengguna dan dapat mengantarkan pengguna dalam mencapai suatu tujuan yang diharapkan.

Pernyataan ini juga diperkuat oleh Rochaety, et al. (2012) yang menjelaskan bahwa sistem yang baik adalah sistem yang mempunyai satu kesatuan yang terdiri dari dua atau lebih komponen atau subsistem yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan dan Rochaety, et al. juga (2012) juga memaparkan bahwa sistem yang baik menjalankan mekanisme penggunaan mulai dari *peng-input-an* data melewati proses atau suatu transformasi lalu menghasilkan sebuah *output* yang dibutuhkan oleh pengguna.

2. Pengaruh Variabel Kualitas Informasi (X_2) Enterprise Resource Planning (ERP) AIMS/PORTAL di PT UNISEM Terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Berdasarkan analisis statistik inferensial dengan analisis jalur, terbukti bahwa pengujian hipotesis 2 diterima dan berdasarkan statistik deskriptif *mean* variabel kualitas informasi berada pada daerah positif atau cukup baik 3.02.

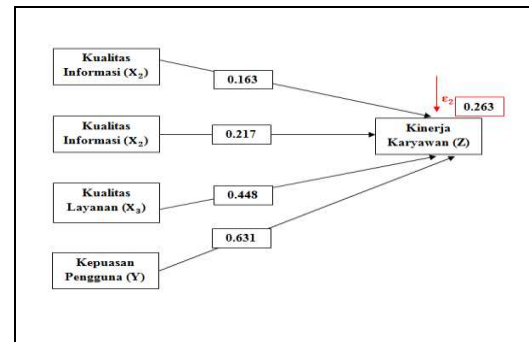
Kualitas Informasi yang diberikan oleh sistem AIMS/PORTAL oleh pengguna sudah cukup baik, karena memberikan informasi yang relevansi, mudah dimengerti, informasi yang akurat, kelengkapan informasi, dan menghasilkan informasi yang bernilai guna dan *up to date*. Informasi merupakan data yang telah diproses kedalam suatu bentuk yang mempunyai arti bagi penerima dan memiliki nilai nyata yang dibutuhkan untuk proses pengambilan keputusan saat ini maupun saat mendatang Rochaety et al (2012) dalam penelitian (Gordon B. Davis.)

3. Pengaruh Variabel Kualitas Layanan (X_3) Enterprise Resource Planning (ERP) AIMS/PORTAL di PT UNISEM Terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Berdasarkan analisis statistik inferensial dengan analisis jalur, terbukti bahwa pengujian hipotesis 3 diterima dan berdasarkan statistik deskriptif *mean* variabel kualitas layanan berada pada daerah positif atau cukup baik 3.20.

Staff IT (*Information Technology*) yang ditunjuk langsung oleh pimpinan sebagai pengelola atau penggerak utama dari sistem AIMS/PORTAL menurut responden sudah menjalankan tugasnya dengan baik yang terdiri dari memberikan pelayanan jika terdapat masalah yang tidak dapat diatasi secara langsung oleh pengguna, hal ini dapat dilihat dari daya tanggap staff IT yang sudah cekatan memberikan pelayanan kepada pengguna sistem informasi di PT UNISEM, empati, *trouble shooting* yang dilakukan untuk membantu pengguna yang menemui

kendala dalam pemakaian sistem AIMS/PORTAL yang mengalami kendala sudah cukup baik, tapi kualitas layanan yang diberikan oleh staff IT harus mendapat beberapa perubahan untuk meningkatkan kepuasan pengguna, karena beberapa diantaranya ada pengguna yang tidak terlalu puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh staff IT.



Gambar 4. Hasil Analisis Jalur Kedua

4. Pengaruh Variabel Kualitas Sistem Informasi (X_1) Enterprise Resource Planning (ERP) AIMS/PORTAL di PT UNISEM Terhadap Kinerja Karyawan (Z)

Berdasarkan analisis statistik inferensial dengan analisis jalur, terbukti bahwa pengujian hipotesis 4 diterima dan berdasarkan statistik deskriptif *mean* variabel kualitas sistem berada pada daerah positif atau cukup baik 3.21. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara variabel kualitas sistem informasi dengan kinerja karyawan.

Karakteristik yang diinginkan dari suatu informasi sistem. Misalnya, kemudahan penggunaan, fleksibilitas sistem, sistem kehandalan, dan kemudahan belajar, serta fitur sistem intuitif, kecanggihan, fleksibilitas, dan waktu kecepatan beberapa item ini telah diberikan dalam sistem AIMS/PORTAL untuk menunjang kinerja karyawan sehingga penelitian yang dilakukan hasilnya menunjukkan bahwa antara kualitas sistem informasi sangat berpengaruh untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Pernyataan ini diperkuat oleh hasil penelitian yang menyatakan bahwa Sejauh mana sistem informasi yang berkontribusi atau tidak memberikan kontribusi untuk

memberikan keberhasilan individu, kelompok, organisasi, industri, dan negara. Peningkatan pengambilan keputusan, peningkatan produktivitas, peningkatan penjualan, pengurangan biaya, keuntungan meningkat, efisiensi pasar, konsumen kesejahteraan, penciptaan lapangan kerja, dan pembangunan ekonomi.

Aplikasi praktis dari D & M Model (2003) seperti yang dijelaskan sebelumnya adalah tergantung pada konteks organisasi. Pemilihan dimensi keberhasilan tertentu dan metrik tertentu tergantung pada sifat dan tujuan dari organisasi ataupun perusahaan tersebut, dimana sifat diciptakannya sistem AIMS/PORTAL ini untuk media meningkatkan kualitas dan kuantitas kinerja karyawan di PT UNISEM.

5. Pengaruh Variabel Kualitas Informasi (X_2) Enterprise Resource Planning (ERP) AIMS/PORTAL di PT UNISEM Terhadap Kinerja Karyawan (Z)

Berdasarkan analisis statistik inferensial dengan analisis jalur, terbukti bahwa pengujian hipotesis 5 diterima dan berdasarkan statistik deskriptif *mean* variabel kualitas informasi berada pada daerah positif atau cukup baik 3.02.

Artinya bahwa kualitas informasi mempunyai pengaruh yang baik untuk meningkatkan kinerja karyawan. Karena, apabila informasi yang dihasilkan tepat, akurat untuk *output* yang dihasilkan oleh karyawan, maka hal ini akan memudahkan kinerja karyawan.

Pernyataan ini diperkuat oleh teori faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam suatu organisasi menurut Prawirosentono dalam Sutrisno (2011) bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah Efektifitas dan efisien dikatakan efektif bila mencapai tujuan, dimana kualitas informasi yang diterapkan di PT UNISEM sudah sesuai dengan tujuan walau belum mencakup semua karena masih ada beberapa fitur-fitur yang belum di buat dalam sistem AIMS/PORTAL dan dikatakan efisien bila hal itu memuaskan

sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas apakah efektif atau tidak.

6. Pengaruh Variabel Kualitas Layanan (X_3) Enterprise Resource Planning (ERP) UNISEM Terhadap Kinerja Karyawan (Z)

Berdasarkan analisis statistik inferensial dengan analisis jalur, terbukti bahwa pengujian hipotesis 6 diterima dan berdasarkan statistik deskriptif *mean* variabel kualitas layanan berada pada daerah positif atau cukup baik 3.21.

Artinya kualitas layanan yang telah diberikan oleh staff IT sudah cukup baik untuk menunjang kinerja karyawan di PT UNISEM, tapi hal ini belum sepenuhnya dirasakan oleh karyawan yang mengalami kendala saat menggunakan sistem, karena ketika staff IT di butuhkan beberapa karyawan harus masih menunggu, karena staff IT masih memperbaiki masalah sistem yang lain. Hal ini tentunya menjadi kendala bagi karyawan untuk menyelesaikan target yang dibuat sebelumnya.

Untuk itu agar kinerja karyawan tetap terus berjalan dan sesuai target perlu ada nya penambahan karyawan agar kualitas layanan bisa menjadi sangat baik dan merata roachaety, *et.al* (2006) guna menunjang kinerja karyawan di PT UNISEM.

7. Pengaruh Variabel Kepuasan Pengguna (Y) Enterprise Resource Planning (ERP) AIMS/PORTAL di PT UNISEM Terhadap Kinerja Karyawan (Z)

Berdasarkan analisis statistik inferensial dengan analisis jalur, terbukti bahwa pengujian hipotesis 7 diterima dan berdasarkan statistik deskriptif *mean* variabel kepuasan pengguna berada pada daerah positif atau cukup baik 3.19.

Kesimpulan ini diperkuat dalam penelitian Istianingsih dan Utami (2010) yang mengadopsi teori DeLone & McLean, Davis, dan Seddon, menyatakan bahwa dampak pemakaian suatu sistem informasi terhadap individu pengguna (*individual impact*) didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan

menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerjanya.

8. Pengaruh Variabel Kualitas Sistem Informasi (X_1), Kualitas Informasi (X_2), Kualitas Informasi (X_3), Terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dan Dampaknya pada Kinerja Karyawan di PT UNISEM (Z)

Berdasarkan analisis statistik inferensial dengan analisis jalur, terbukti bahwa pengujian hipotesis 8 diterima. Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan merupakan indikator yang harus diperhatikan dalam penerapan sistem *Enterprise Resource Planning* terutama di PT UNISEM yang menerapkan sistem ERP yaitu AIMS/PORTAL karena, jika ketiga indikator tersebut menunjukkan kualitas yang sangat baik dapat menciptakan kepuasan pengguna dan berdampak pada kinerja karyawan.

Dalam penelitian ini terbukti bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan mempunyai pengaruh yang simultan atau secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem dan juga berdampak pada kinerja karyawan. Pencapaian perusahaan secara maksimal akan terwujud apabila kebutuhan yang diberikan perusahaan untuk menunjang pekerjaan di penuhi bahkan melebihi ekspektasi pengguna sistem untuk memberikan rasa nyaman pengguna pada saat melakukan tugas dan tanggung jawab untuk mencapai visi dan misi perusahaan.

Livari (2006), juga melakukan penelitian mengenai keberhasilan sistem informasi yang baru diterapkan terhadap pengguna sistem informasi di satu organisasi yang bersifat *mandatory*. Hasil penelitiannya untuk hubungan variabel *individual impact* dengan *user satisfaction* menunjukkan adanya pengaruh positif dari kedua variable tersebut dengan aspek.

SIMPULAN

Terdapat pengaruh langsung yang signifikan dari kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung = 3.131 yang lebih besar dari t tabel = 1.99444 atau nilai sig t = 0.003 yang lebih kecil dari $\alpha = 0.05$.

Begitu juga dengan kualitas informasi mempunyai pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung = 2.023 yang lebih besar dari t tabel = 1.99444 atau nilai sig t = 0.047 yang lebih kecil dari $\alpha = 0.05$. sama halnya dengan kualitas sistem informasi dan kualitas sistem informasi, terdapat pengaruh langsung yang signifikan dari kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung = 4.507 yang lebih besar dari t tabel = 1.99444 atau nilai sig t = 0.000 yang lebih kecil dari $\alpha = 0.05$. Jadi dapat disimpulkan, kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *enterprise resource planning* yang diberi nama AIMS dan PORTAL di PT UNISEM.

Dalam penelitian ini juga terdapat pengaruh langsung yang signifikan dari kualitas sistem informasi terhadap kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung = 2.620 yang lebih besar dari t tabel = 1.99444 atau nilai sig t = 0.011 yang lebih kecil dari $\alpha = 0.05$. Begitu juga dengan kualitas informasi mempunyai pengaruh langsung yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung = 2.222 yang lebih besar dari t tabel = 1.99444 atau nilai sig t = 0.030 yang lebih kecil dari $\alpha = 0.05$. sama halnya dengan kualitas sistem informasi dan kualitas sistem informasi, terdapat pengaruh langsung yang signifikan dari kualitas layanan terhadap kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung = 4.123 yang lebih besar dari t tabel = 1.99444 atau nilai sig t = 0.000 yang lebih kecil dari $\alpha = 0.05$. Serta dalam penelitian ini, terdapat pengaruh langsung yang signifikan dari variabel kepuasan pengguna terhadap kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung = 7.291 yang lebih besar dari t tabel = 1.99444 atau nilai sig t = 0.000 yang lebih kecil dari $\alpha = 0.05$.

Jadi dapat disimpulkan, kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kinerja karyawan dalam menjalankan sistem *enterprise resource planning* yang diberi nama AIMS dan PORTAL di PT UNISEM.

Tidak hanya itu, dalam penelitian ini juga menghasilkan pengaruh secara simultan yang signifikan dari kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna terhadap kinerja karyawan dengan menggunakan teknik analisis jalur. Hal ini dibuktikan dengan tingkat signifikansi 0.001. Diperoleh nilai F Hitung 49.105 dan F tabel = 2.50. Jadi dapat disimpulkan, kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna sehingga berdampak pada kinerja karyawan di PT UNISEM.

SARAN

Kualitas sistem informasi yang diterapkan di PT UNISEM sudah optimal. Tetapi hendaknya dalam sistem informasi AIMS/PORTAL di lakukan pembaharuan versi agar proses sistem nya menjadi lebih cepat dan agar terkoneksi dengan baik, serta di unit kerja atau bagian yang menggunakan sistem AIMS/PORTAL yang fitur nya belum terhubung antar unit satu dengan unit lain yang saling terkait untuk menambahkan beberapa fiturnya agar penerapan *paper less* di PT UNISEM benar-benar terlaksana. Kualitas informasi yang diterapkan PT UNISEM sudah menghasilkan *input* dan *output* yang dibutuhkan oleh pengguna dan sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan dalam menunjang proses bisnis pendukung perusahaan dan hal ini sudah cukup baik. Tetapi, hendaknya informasi yang diberikan mudah dipahami untuk itu yang perlu di perhatikan adalah tata letak dari tampilan *output* yang dihasilkan, agar semua pihak dapat memahami dengan baik. Diperlukan adanya sosialisasi *output* atau data yang dihasilkan agar tidak terjadi kesalahan masukan data dari pengguna.

Kualitas layanan sistem yang diberikan oleh petugas atau staff IT sudah baik kepada para pengguna sistem AIMS/PORTAL hanya saja penanganan yang diberikan kurang cekatan atau cepat, karena keterbatasan personil di bagian IT. Oleh sebab itu, diperlukan adanya penambahan sumber daya manusia dibagian unit kerja IT.

Mengingat PT UNISEM proses bisnis lebih banyak menggunakan sistem, sementara tidak sebanding dengan personil yang ada di lapangan, sehingga keterlambatan dalam penanganan kepada pengguna yang mengalami hambatan atau terdapat masalah dalam penggunaan sistem pun terjadi. Kepuasan pengguna, perusahaan harus memberikan perhatian lebih bagaimana cara meningkatkan lagi tingkat kepuasan pengguna dalam pemakaian AIMS/PORTAL.

Karena kepuasan pengguna yang tinggi tentunya juga menjadi faktor yang meningkatkan kinerja karyawan. Kepuasan pengguna ini bisa di peroleh dari tampilan yang lebih menarik atau tidak membosankan dari sistem AIMS/PORTAL.

DAFTAR PUSTAKA

- Babu, T. K. S., dan Dalal, S. S. (2006). ERP Implementation Issues in SMEs: Microsoft Great Plains' Implementation in a BPO Organization. *South Asian Journal of Management* 13 (1) ProQuest.
- Edlund, S dan Lovquist, A. (2012). The Role of System Administrator in Information System Success, [Master Thesis], Dept. Business Study Uppsala.
- Gable, G., Sedera, D., and Chan, T. (2008), Re-conceptualizing Information System Success: the IS-Impact Measurement Model, *Journal of the Association for Information Systems*. 9 (7), pp. 377-408.
- Hasan, Y., et.al., (2013). The Impact of Management Information Systems Adoption in Managerial Decision Making: A Review. *Management Information Systems*, 8 (4), pp. 010-017.
- Hati, S.W., dan Nurhayani, S., (2016). Pengelolaan Arsip Elektronik Terhadap Efisiensi Kinerja Karyawan Bagian Staff Kantor Pada PT ABC Di Batam. *Jurnal Inovasi dan Bisnis*, 4 (1), hlm. 69-79.
- Iranto, B. D., dan Januarti, I., (2013). Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu.

- Istianingsih dan Wijanto, S. H., 2008. Pengaruh Kualitas Sistem informasi, Kualitas Informasi, dan Percived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Software Akuntansi. Simposium Nasional Akuntansi IX, Pontianak. Mc.Leod dan P.Schell. (2008). *Sistem Informasi Manajemen*. (Edisi 10). Jakarta : Sad lemha Empat.
- Moon, Y. B. 2007. Enterprise Resource Planning (ERP): A review of the literature. *International Journal Management and Enterprise Development*, 4 (3), pp. 235 – 264.
- Petter, S., DeLone, W., and McLean, E. (2008), Measuring Information Systems Success: Models, Dimensions, Measures, and Interrelationships, *Euro-pean Journal of Information Systems*, (17), pp. 236-263.
- Robey, D. G. Im, dan J. D. Wareham. (2009) Theoretical foundations of empirical research on interorganizational systems: Assessing past contributions and guiding future directions. *Journal of the Association for Information Systems*, 9(9), pp. 497–518.
- Rochaety, *et al.* (2013). *Sistem Informasi Manajemen*. (Edisi 2). Jakarta : Mitra Wacana Media.
- Samwel, M., dan Ogao, P., (2013) Enterprise Resource Planning (ERP) System Implementation: A case for User participation. *Procedia Technology*, (9), pp. 75-120.
- Sugiyono, (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Penelitian Pengembangan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Penelitian Pengembangan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*”. Bandung: Alfabeta.
- Sujadi, S. W. (2012). Perancangan Penilaian Kinerja Pegawai Berdasarkan Kompetensi Spencer. *Jurnal STIE Semarang*, 4(1).
- Wu, J.H. dan Wang, Y.M. (2006). *Measuring KMS success: a respecification of the DeLone and McLean model*. *Information & Management* 43