

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

Norina Br Lingga, Miftahur Rizky Aldian, Reza Ruslan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Budi Luhur Jakarta, Indonesia

Email noriinalingga@gmail.com, miftahuraldian1@gmail.com,
reza.ruslan94@gmail.com

Abstrak

Salah satu cara yang bisa dilakukan oleh perusahaan dalam pemanfaatan sistem teknologi informasi, yaitu dengan mengimplementasikan teknologi *Enterprise Resource Planning* (ERP) yang dapat meningkatkan efektifitas dengan memberikan informasi yang lebih akurat, tepat waktu dan relevan. PT. Nusa Mandiri Utama menerapkan sistem ERP menggunakan aplikasi bernama Mobiz. Mobiz mengintegrasikan seluruh proses operasional perusahaan mulai dari proses pembelian, penjualan, pengeluaran dan penerimaan uang, persediaan, produksi barang, pencatatan akunting dan laporan keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna dan kinerja karyawan pada PT. Nusa Mandiri Utama. Penelitian ini mengadopsi model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean yang dikombinasikan dengan model kesuksesan sistem informasi Seddon. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 90 orang dan sampel yang digunakan sebanyak 80 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Data yang telah dikumpulkan diolah dengan menggunakan *software* SPSS versi 22. 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. Sehingga kesimpulannya perusahaan perlu mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan *perceived usefulness* sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna yang akan berpengaruh juga terhadap peningkatan kinerja karyawan sehingga tujuan dari perusahaan dapat tercapai.

Kata kunci: kualitas sistem; kualitas informasi; kualitas layanan; *perceived usefulness*, kepuasan pengguna; kinerja karyawan

How to cite:

Lingga, N. B., Aldian, M. R., Ruslan, R (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, *Syntax Idea*, 4(1), <https://doi.org/10.36418/syntax-idea.v4i3.1797>

E-ISSN:

2684-883X

Published by:

Ridwan Institute

Abstract

One of the ways companies can use information technology systems is to implement Enterprise Resource Planning (ERP) technology which can increase effectiveness by providing more accurate, timely and relevant information. PT. Nusa Mandiri Utama implemented an ERP system using an application called Mobiz. Mobiz integrates all the company's operational processes starting from the process of buying, selling, issuing and receiving money, inventory, production of goods, accounting records and financial reports. This study aims to determine the effect of system quality, information quality, service quality, perceived usefulness on user satisfaction and employee performance at PT. Main Nusa Mandiri. This study adopts the DeLone and McLean information system success model combined with the Seddon information system success model. The research method used is quantitative with data collection using a questionnaire. The population in this study were 90 people and the samples used were 80 people. The sampling technique used purposive sampling method. The data that has been collected was processed using SPSS software version 22. The results showed a positive and significant influence either partially or simultaneously between system quality, information quality, service quality, and perceived usefulness on user satisfaction and user satisfaction on employee performance. So in conclusion, companies need to maintain and even improve system quality, information quality, service quality, and perceived usefulness so as to increase user satisfaction which will also affect employee performance so that the company's goals can be achieved.

Keywords: *system quality; information quality; service quality; perceived usefulness; user satisfaction; employee performance*

Pendahuluan

Teknologi sistem informasi memberikan keuntungan bagi perusahaan dalam mewujudkan peningkatan jumlah penjualan dengan melakukan pelayanan cepat, terstruktur dan tercatat rapi di dalam sistem sehingga mengurangi kesalahan perhitungan persediaan dan keuangan. Jadi dengan memanfaatkan teknologi dapat membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengkomunikasikan dan/atau menyebarkan informasi (Laudon & Laudon, 2004).

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, 2013).

Sistem informasi dapat meningkatkan efektifitas dengan memberikan informasi yang lebih akurat, tepat waktu dan relevan, sehingga mendukung pengambilan keputusan yang dilakukan manajemen lebih efektif, serta dapat meningkatkan komunikasi dengan mengintegrasikan sistem informasi tersebut (Jogiyanto, 2007).

Salah satu cara yang bisa dilakukan oleh perusahaan dalam pemanfaatan sistem teknologi informasi, yaitu dengan mengimplementasikan teknologi *Enterprise Resource Planning* (ERP). Menurut (Rahmi, 2017), Program *Enterprise Resource Planning* (ERP) sangat membantu perusahaan yang memiliki bisnis proses yang luas, *software* ERP juga mendukung pengoperasian yang efisien dari bisnis proses dengan cara

mengintegrasikan aktivitas-aktivitas dari keseluruhan bisnis termasuk *sales, marketing manufacturing logistic, accounting, dan staffing*.

Faktor sumber daya manusia sebagai pengguna dan pemakaian sistem informasi menjadi hal yang penting untuk perkembangan sistem informasi (Jumaili, 2005). Sistem informasi dapat dikatakan sukses jika faktor kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*) yang dihasilkan sistem mampu memberikan rasa puas terhadap pengguna, sehingga pengguna bersedia untuk menggunakannya lagi dan akhirnya dapat meningkatkan kinerja pengguna di dalam perusahaan.

Penelitian ini penting dilakukan mengingat perubahan sistem manual ke sistem aplikasi ERP memerlukan proses transisi. Kondisi dimana kehadiran sistem tersebut diterima atau ditolak oleh calon *user*. Terhambatnya proses adaptasi ini terjadi, karena adanya kecenderungan perbedaan persepsi mengenai manfaat dan kemudahan sistem baru untuk dioperasikan.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Erlane, *et al* tahun 2019 dengan judul penelitian “*Examining Enterprise Resource Planning Post Implementation and Employees’ Performance in Small and Medium Enterprises Using DeLone and McLean’s Information System Success Model.*” Penelitian ini dilakukan di Malaysia dengan variabel-variabel yang diteliti yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kinerja karyawan.

Penelitian sebelumnya yang lain dilakukan oleh Rohani dan Shinta tahun 2018 dengan judul penelitian “*Mengukur kesuksesan penggunaan sistem informasi Enterprise Resources Planning (ERP) terhadap kepuasan pengguna dan dampaknya pada kinerja karyawan di PT Unisem Batam*”. Penelitian dilakukan di Batam, Indonesia dengan variabel-variabel yang diteliti yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna dan kinerja karyawan. Terdapat perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian ini yakni perbedaan pada variabel yang diteliti dan sistem yang digunakan. Oleh sebab itu perlu dilakukan penelitian dengan penggunaan sistem ERP untuk melihat perbedaan dengan hasil penelitian sebelumnya.

Penelitian ini dilakukan di PT. Nusa Mandiri Utama yang terletak di Mega Plaza Building Karet Setiabudi Jakarta. PT. Nusa Mandiri Utama merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pertanian sub bidang sarana produksi pertanian dengan memproduksi, dan menjual produk-produk perlindungan tanaman (PPT). Produk-produk PT. Nusa Mandiri Utama antara lain herbisida, pupuk, insektisida, moluskisida, dan beberapa produk *licence* serta produk test.

Model yang dapat digunakan untuk meneliti apakah sistem informasi telah sukses diterapkan di perusahaan adalah model (DeLone & McLean, 2003) dan model kesuksesan sistem informasi dari (Seddon, 1997). DeLone dan McLean menjabarkan 7 elemen dalam model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi yang terdiri dari kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), intensitas penggunaan (*intention to use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat-manfaat bersih

(*net benefits*) yang merupakan penggabungan dari dampak individu (*individual impacts*) dan dampak organisasi (*organizational impacts*).

Model kesuksesan sistem informasi (Seddon, 1997) merupakan modifikasi dari model sistem informasi (DeLone & McLean, 1992) dengan mengganti dimensi penggunaan (*use*) menjadi persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*). Persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) juga merupakan salah satu dimensi dari *Technology Acceptance Model* (TAM) yang disusun oleh (Davis, 1989). Persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai sebuah tingkat yang mengukur kepercayaan seseorang dalam menggunakan sebuah sistem dapat meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989).

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Kualitas sistem dalam penelitian ini didefinisikan sebagai kualitas dari *software*. Sistem yang digunakan pada PT. Nusa Mandiri Utama dapat menunjang kebutuhan pekerjaan pengguna dari mulai penginputan data melewati proses lalu menghasilkan sebuah *output* yang dibutuhkan pengguna.

Kualitas informasi yaitu menunjukkan bahwa informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Informasi pada PT. Nusa Mandiri Utama yang dihasilkan memberikan informasi yang relevansi, mudah dimengerti dan cukup lengkap sehingga dapat dijadikan pengambilan keputusan untuk laporan keuangan.

Kualitas layanan adalah keseluruhan dukungan yang ditawarkan penyedia layanan kepada para pengguna untuk memastikan sistem dapat diaplikasikan dengan baik. Kualitas layanan pada PT. Nusa Mandiri Utama dapat memberikan pelayanan dan membantu pengguna jika terdapat permasalahan yang tidak dapat diatasi secara langsung oleh pengguna.

Perceived usefulness adalah tingkat kepercayaan yang dapat diberikan oleh pengguna terhadap sistem dengan kata lain seberapa percaya pengguna dalam menggunakan sistem. Semakin tinggi tingkat kepercayaan maka semakin baik sehingga PT. Nusa Mandiri Utama akan lebih percaya kepada sistem yang digunakan daripada pencatatan secara manual.

Sebagai upaya peningkatan kepuasan pengguna dan kinerja karyawan, PT. Nusa Mandiri Utama menerapkan sistem ERP menggunakan aplikasi dari perusahaan PT. M-One Consultants dengan nama Mobiz. Aplikasi ini memiliki kemampuan untuk mengintegrasikan proses bisnis perusahaan. *Mobiz ERP System* mengintegrasikan seluruh proses operasional perusahaan mulai dari proses pembelian, pengeluaran uang, manajemen stok di gudang, produksi barang, penjualan, penerimaan uang sampai dengan pencatatan akunting dan laporan keuangan perusahaan.

Penerapan aplikasi Mobiz di PT. Nusa Mandiri Utama masih memiliki keterbatasan dan kekurangan terhadap kepuasan pengguna. Pada saat ini kinerja karyawan pada PT. Nusa Mandiri mempunyai permasalahan dalam pelaporan yang tidak selesai sesuai dengan *deadline* yang sudah ditentukan. Permasalahan tersebut disebabkan oleh beberapa hal :

1. Apabila ada kesalahan dalam proses penginputan maka proses penginputan harus diulang yang menyebabkan proses menjadi lebih lama dan tidak sesuai dengan *deadline*.
2. Laporan yang dihasilkan tidak sesuai dengan keinginan pengguna sehingga pengguna perlu mengecek ulang dan membandingkan dengan *report* manual atau dokumen fisik.
3. Adanya ketergantungan pengguna terhadap konsultan penyedia ERP Mobiz.
4. Kurangnya rasa percaya pengguna terhadap sistem sehingga masih sering dibandingkan dengan proses dan laporan manual yang menyebabkan proses menjadi lebih lambat.
5. Kerjasama tim yang masih kurang dalam mengkomunikasikan kepada bagian-bagian terkait. Seharusnya dengan sistem yang sudah terintegrasi kerjasama ini dibutuhkan untuk kelancaran proses inputan pada sistem.

Dengan keterbatasan dan kekurangan terhadap kepuasan pengguna tersebut kemudian berdampak terhadap kinerja karyawan. Menurut (Kasmir, 2016) kinerja karyawan merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggungjawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu.

Dengan beberapa permasalahan yang ditemukan dalam penerapan aplikasi Mobiz pada PT. Nusa Mandiri Utama maka perlu untuk melakukan sebuah analisis atas penerapan sistem tersebut, untuk melihat keefektifan sistem yang diterapkan dan dampak positifnya bagi para pengguna pada perusahaan tersebut. Perusahaan harus mampu memperkirakan seberapa besar manfaat untuk meningkatkan kinerja yang dihasilkan dari penggunaan sistem tersebut.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian penjelasan (*explanatory*) dengan pendekatan kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2007) penelitian eksplanatori adalah suatu metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel. Teknik pengumpulan data dengan metode kuesioner yakni dengan mengajukan daftar pernyataan yang diukur dengan menggunakan Skala Likert 1-5 dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Skala Likert merupakan skala yang didesain untuk mengukur tingkat kesetujuan dari subjek mengenai pernyataan yang diberikan pada skala 5 titik (Karthikeyan, Titus, Gnanamani, Mandal, & Sekaran, 2011).

Obyek dalam penelitian ini adalah di PT. Nusa Mandiri Utama, Jakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Nusa Mandiri Utama sebanyak 90 orang. Metode sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* yaitu metode pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang dipilih berdasarkan keahlian mereka dalam masalah yang diteliti. Sehingga dalam

penelitian ini sampel yang diambil hanya untuk karyawan bagian *Purchasing, Sales, Inventory, Finance, Accounting* dan *IT Support* yang menggunakan sistem *Enterprise Resource Planning (ERP) Mobiz* sebanyak 80 orang.

Dalam penelitian ini menggunakan 2 (dua) jenis variabel, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen terdiri dari : kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan *perceived usefulness*. Variabel dependen terdiri dari : kepuasan pengguna dan kinerja karyawan.

Hasil dan Pembahasan

1. Uji Instrumen Penelitian

Angket penelitian sebelum digunakan dalam penelitian sesungguhnya harus diuji terlebih dahulu. Kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrumen penelitian dapat dievaluasi melalui Uji Validitas dengan korelasi Pearson dan Uji Reliabilitas dengan *Cronbach Alpha*.

a. Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Menurut (Pasaribu, Rajagukguk, Sitanggang, Rahim, & Abdillah, 2018), Uji validitas adalah kriteria utama keilmiahan suatu penelitian. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam penelitian ini dapat dikatakan valid jika nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$. Pada penelitian ini diperoleh nilai R_{tabel} sebesar 0.220. Semua item-item pada masing-masing variabel menunjukkan bahwa $R_{hitung} > R_{tabel}$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa item-item pada masing-masing variabel Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Layanan (X3), *Perceived Usefulness* (X4), Kepuasan Pengguna (Y1) dan Kinerja Karyawan (Y2) dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk proses pengolahan data berikutnya.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat konsistensi suatu pengukuran dari suatu variabel atau untuk menguji keseluruhan pernyataan yang ada dalam sebuah kuesioner, apakah isi dari pernyataan tersebut sudah reliabel. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha (α) $> 0,600$ (Imam, 2011). Hasil uji reliabilitas untuk masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1
Hasil Uji Reliabilitas Semua Variabel

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai	Keterangan
Kualitas Sistem	0,853	0,600	Reliabel
Kualitas Informasi	0,903	0,600	Reliabel
Kualitas Layanan	0,928	0,600	Reliabel
<i>Perceived Usefulness</i>	0,962	0,600	Reliabel

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai	Keterangan
Kepuasan Pengguna	0,888	0,600	Reliabel
Kinerja Karyawan	0,959	0,600	Reliabel

(Sumber: Hasil Olah Data SPSS versi 22, 2021)

Pada Tabel 1 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel > 0,600. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan semua variabel adalah Reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah asumsi-asumsi yang digunakan untuk menganalisis regresi terhadap data yang diteliti. Agar menghasilkan data yang valid jika digunakan untuk memprediksi.

a. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Untuk menguji apakah distribusi data normal atau mendekati normal dapat dilakukan dengan grafik (Ghozali, 2011), caranya adalah dengan melihat grafik normal plot. Selain itu uji normalitas juga dapat dibuktikan dengan teknik Kolmogorov-Smirnov (K-S), dimana jika signifikan lebih besar dari 0,05 pada taraf signifikansi alpha 5%, maka menunjukkan distribusi data normal. Hasil uji normalitas untuk masing-masing variabel terhadap Kepuasan Pengguna (Y1) dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 1
Hasil Uji Normalitas Terhadap Kepuasan Pengguna (Y1)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,34727565
Most Extreme Differences	Absolute	,076
	Positive	,072
	Negative	-,076
Test Statistic		,076
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

(Sumber: Hasil Olah Data SPSS versi 22, 2021)

Berdasarkan *output* Gambar 1 diatas, diketahui bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05. Maka, sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji *Kolmogorov Smirnov*, dapat disimpulkan bahwa

data penelitian berdistribusi normal. Hasil uji normalitas untuk masing-masing variabel terhadap Kinerja Karyawan (Y2) dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 2
Hasil Uji Normalitas Terhadap Kinerja Karyawan (Y2)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,06940601
Most Extreme Differences	Absolute	,092
	Positive	,060
	Negative	-,092
Test Statistic		,092
Asymp. Sig. (2-tailed)		,094 ^c

(Sumber: Hasil Olah Data SPSS versi 22, 2021)

Berdasarkan *output* Gambar 2 di atas, diketahui bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,094 lebih besar dari 0,05. Maka, sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji *Kolmogorov Smirnov*, dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

b. Hasil Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas dilakukan untuk melihat ada tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel independen dalam suatu model regresi linier berganda (Ghozali, 2011). Alat statistik yang sering digunakan untuk menguji gangguan multikolinieritas adalah nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Apabila nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10, maka tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas terhadap Kepuasan Pengguna (Y1) dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 3
Hasil Uji Multikolinieritas terhadap Kepuasan Pengguna (Y1)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1,382	1,020		-1,355	,179		
	Kualitas Sistem (X1)	,242	,075	,317	3,210	,002	,234	4,272
	Kualitas Informasi (X2)	,303	,109	,284	2,776	,007	,218	4,584
	Kualitas Layanan (X3)	,250	,090	,209	2,770	,007	,400	2,497
	Perceived Usefulness (X4)	,150	,069	,188	2,162	,034	,302	3,316

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y1)

(Sumber: Hasil Olah Data SPSS versi 22, 2021)

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada Gambar 3 didapat bahwa masing-masing variabel mempunyai nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10, sehingga tidak terjadi multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas terhadap Kinerja Karyawan (Y2) dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 4
Hasil Uji Multikolinieritas terhadap Kinerja Karyawan (Y2)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-,601	1,596		-,377	,708		
	Kualitas Sistem (X1)	,303	,124	,265	2,441	,017	,206	4,859
	Kualitas Informasi (X2)	-,172	,177	-,108	-,970	,335	,198	5,055
	Kualitas Layanan (X3)	,220	,147	,123	1,499	,138	,363	2,753
	Perceived Usefulness (X4)	,232	,110	,194	2,101	,039	,284	3,523
	Kepuasan Pengguna (Y1)	,739	,179	,493	4,139	,000	,171	5,844

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan (Y2)

(Sumber: Hasil Olah Data SPSS versi 22, 2021)

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada Gambar 4 didapat bahwa masing-masing variabel mempunyai nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10, sehingga tidak terjadi multikolinieritas.

c. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mendeteksi apakah variasi residual dalam pengujian model sama pada semua data dan model regresi layak digunakan dalam penelitian. Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode *scatterplot* dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residualnya). Model yang baik didapatkan jika terdapat pola tertentu pada grafik, seperti mengumpul di tengah, menyempit kemudian melebar ataupun sebaliknya. Pada penelitian ini didapatkan grafik *scatterplot* dengan titik-titik menyebar di seluruh area. Diketahui bahwa titik titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini.

3. Teknik Analisis Data

a. Hasil Uji Korelasi

Uji korelasi menjelaskan besar tingkat hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain untuk dapat menilai ada tidaknya hubungan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Hasil uji korelasi dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 5
Hasil Uji Korelasi Semua Variabel

Correlations

		Kualitas Sistem (X1)	Kualitas Informasi (X2)	Kualitas Layanan (X3)	Perceived Usefulness (X4)	Kepuasan Pengguna (Y1)	Kinerja Karyawan (Y2)
Kualitas Sistem (X1)	Pearson Correlation	1	,854**	,698**	,789**	,854**	,833**
	Sig. (1-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
Kualitas Informasi (X2)	Pearson Correlation	,854**	1	,738**	,787**	,857**	,785**
	Sig. (1-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
Kualitas Layanan (X3)	Pearson Correlation	,698**	,738**	1	,722**	,776**	,751**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
Perceived Usefulness (X4)	Pearson Correlation	,789**	,787**	,722**	1	,813**	,808**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80
Kepuasan Pengguna (Y1)	Pearson Correlation	,854**	,857**	,776**	,813**	1	,881**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	80	80	80	80	80	80
Kinerja Karyawan (Y2)	Pearson Correlation	,833**	,785**	,751**	,808**	,881**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

(Sumber: Hasil Olah Data SPSS versi 22, 2021)

Dari Gambar 5 diatas diperoleh hasil bahwa :

- Terdapat hubungan korelasi yang sangat kuat ($0,810 \leq 0,854 \leq 1,000$) dan searah (bernilai positif) antara variabel Kualitas Sistem dengan Kepuasan Pengguna.
- Terdapat hubungan korelasi yang sangat kuat ($0,810 \leq 0,857 \leq 1,000$) dan searah (bernilai positif) antara variabel Kualitas Informasi dengan Kepuasan.
- Terdapat hubungan korelasi yang kuat ($0,610 \leq 0,776 \leq 0,800$) dan searah (bernilai positif) antara variabel Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna.
- Terdapat hubungan korelasi yang sangat kuat ($0,810 \leq 0,813 \leq 1,000$) dan searah (bernilai positif) antara variabel *Perceived Usefulness* dengan Kepuasan Pengguna.
- Terdapat hubungan korelasi yang sangat kuat ($0,810 \leq 0,881 \leq 1,000$) dan searah (bernilai positif) antara variabel Kepuasan Pengguna dengan Kinerja Karyawan.

b. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel-variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi secara parsial dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) secara Parsial

Variabel	R^2	Persentase
Kualitas Sistem → Kepuasan Pengguna	0,729	72,9 %
Kualitas Informasi → Kepuasan Pengguna	0,734	73,4 %
Kualitas Layanan → Kepuasan Pengguna	0,602	60,2 %
<i>Perceived Usefulness</i> → Kepuasan Pengguna	0,660	66,0 %
Kepuasan Pengguna → Kinerja Karyawan	0,775	77,5 %

(Sumber: Hasil Olah Data SPSS versi 22, 2021)

Pada Tabel 2 diatas menunjukkan bahwa besarnya *R Square* adalah 0,729 artinya variabel Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna berdampak dan berpengaruh sebesar 72,9% dan sisanya 27,1% tidak dapat dijelaskan pasti atau dipengaruhi oleh variabel lainnya. Begitu juga untuk variabel lain sesuai dengan nilai R^2 masing-masing variabel. Hasil uji koefisien determinasi secara simultan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) secara Simultan

Variabel	R^2	Persentase
Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, <i>Perceived Usefulness</i> → Kepuasan Pengguna	0,829	82,9 %
Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, <i>Perceived Usefulness</i> , Kepuasan Pengguna → Kinerja Karyawan	0,820	82,0 %

(Sumber: Hasil Olah Data SPSS versi 22, 2021)

Pada Tabel 3 diatas menunjukkan bahwa besarnya *R Square* adalah 0,829 artinya variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan *Perceived Usefulness* terhadap Kepuasan Pengguna berdampak dan berpengaruh sebesar 82,9% dan sisanya 17,1% tidak dapat dijelaskan pasti atau dipengaruhi oleh variabel lainnya. Sementara *R Square* senilai 0,820 artinya variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, *Perceived Usefulness* dan Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja Karyawan berdampak dan berpengaruh sebesar 82,0% dan sisanya 18,0% tidak dapat dijelaskan pasti atau dipengaruhi oleh variabel lainnya.

c. Uji Regresi Linier Sederhana

Uji regresi linear sederhana adalah regresi linear dengan satu variabel bebas. Dalam uji regresi ada hubungan yang erat antara korelasi dan regresi, dimana teknik korelasi digunakan untuk menganalisis kuatnya hubungan variabel, sedangkan regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh berubahnya nilai

variabel tertentu bila variabel lain berubah. Hasil uji regresi linear sederhana dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4
Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Variabel	$Y = a + bX + e$
Kualitas Sistem → Kepuasan Pengguna	$Y = 1,467 + 0,652X$
Kualitas Informasi → Kepuasan Pengguna	$Y = 0,489 + 0,915X$
Kualitas Layanan → Kepuasan Pengguna	$Y = 3,287 + 0,928X$
<i>Perceived Usefulness</i> → Kepuasan Pengguna	$Y = 2,750 + 0,647X$
Kepuasan Pengguna → Kinerja Karyawan	$Y = 2,229 + 1,319X$

(Sumber: Hasil Olah Data SPSS versi 22, 2021)

Angka-angka pada Tabel 4 diatas dapat diartikan sebagai berikut :

- Konstanta (a) = 1,467 artinya jika tidak ada upaya meningkatkan kualitas sistem maka kepuasan pengguna sebesar 1,467.
- Konstanta Regresi = 0,652 artinya dengan meningkatkan kualitas sistem 1% saja, maka nilai kepuasan pengguna naik sebesar 0,652%. Begitu juga seterusnya untuk variabel yang lain.

d. Uji Regresi Linear dengan Variabel Intervening

Variabel intervening adalah variabel antara atau variabel mediating. Model regresi linear dengan variabel intervening merupakan hubungan bertingkat sehingga jika dengan analisis regresi harus menggunakan analisis jalur (*path analysis*).

- Jalur Model 1

Uji Regresi Jalur Model 1 yaitu Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Layanan (X3) dan *Perceived Usefulness* (X4) terhadap Kepuasan Pengguna (Y1) dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 6
Uji Regresi Jalur Model 1

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1,382	1,020		-1,355	,179
Kualitas Sistem (X1)	,242	,075	,317	3,210	,002
Kualitas Informasi (X2)	,303	,109	,284	2,776	,007
Kualitas Layanan (X3)	,250	,090	,209	2,770	,007
<i>Perceived Usefulness</i> (X4)	,150	,069	,188	2,162	,034

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y1)

(Sumber : Hasil Olah Data SPSS versi 22, 2021)

Pada Gambar 6 persamaan linear jalur model 1 yaitu :

$$Y1 = pY1X1 + pY1X2 + pY1X3 + pY1X4 + \epsilon_1$$

$$Y1 = 0,317 + 0,284 + 0,209 + 0,188 + 0,414$$

Angka-angka ini dapat diartikan sebagai berikut :

1. $pY1X1 = 0,317$ merupakan *Standardized Coefficients Beta* dari Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna. Artinya dengan meningkatkan kualitas sistem 1% saja, maka nilai kepuasan pengguna naik sebesar 0,317%.
2. $pY1X2 = 0,284$ merupakan *Standardized Coefficients Beta* dari Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna. Artinya dengan meningkatkan kualitas informasi 1% saja, maka nilai kepuasan pengguna naik sebesar 0,284%.
3. $pY1X3 = 0,209$ merupakan *Standardized Coefficients Beta* dari Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna. Artinya dengan meningkatkan kualitas layanan 1% saja, maka nilai kepuasan pengguna naik sebesar 0,209%.
4. $pY1X4 = 0,188$ merupakan *Standardized Coefficients Beta* dari *Perceived Usefulness* terhadap Kepuasan Pengguna. Artinya dengan meningkatkan *perceived usefulness* 1% saja, maka nilai kepuasan pengguna naik sebesar 0,188%.
5. $\epsilon_1 = 0,414$ merupakan Epsilon 1 yang diperoleh dari $\sqrt{(1-R^2)} = \sqrt{(1-0,829)}$.

• Jalur Model 2

Uji Regresi Jalur Model 2 yaitu Kepuasan Pengguna (Y1) terhadap Kinerja Karyawan (Y2) dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 7
Uji Regresi Jalur Model 2
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,229	1,449		1,538	,128
	Kepuasan Pengguna (Y1)	1,319	,080	,881	16,407	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan (Y2)

(Sumber : Hasil Olah Data SPSS versi 22, 2021)

Pada Gambar 7 persamaan linear jalur model 2 yaitu :

$$Y2 = pY2Y1 + \epsilon_2$$

$$Y2 = 0,881 + 0,414$$

Angka-angka ini dapat diartikan sebagai berikut :

1. $pY2Y1 = 0,881$ merupakan *Standardized Coefficients Beta* dari Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja Karyawan. Artinya dengan meningkatkan kepuasan pengguna 1% saja, maka nilai kinerja karyawan naik sebesar 0,881%.
2. $\epsilon_2 = 0,474$ merupakan Epsilon 2 yang diperoleh dari $\sqrt{(1-R^2)} = \sqrt{(1-0,775)}$.

Pada Gambar 6 dan Gambar 7 dalam analisis jalur, nilai yang dipakai adalah nilai-nilai yang terletak pada *Standardized Coefficients Beta*. Untuk mengukur variabel

independen dan variabel dependen melalui analisis jalur dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh langsung X1 terhadap Y1 yaitu dengan nilai Beta = 0,317.
Pengaruh langsung Y1 terhadap Y2 yaitu dengan nilai Beta = 0,881.
Sedangkan untuk mengetahui pengaruh tidak langsung X1 terhadap Y2 yaitu dengan menghitung perkalian antara nilai Beta X1 terhadap Y1 dengan nilai Beta Y1 terhadap Y2 yaitu $0,317 \times 0,881 = 0,279$. Maka pengaruh total yang diberikan X1 melalui Y1 terhadap Y2 adalah dengan menjumlahkan $0,317 + 0,279 = 0,596$.
2. Pengaruh langsung X2 terhadap Y1 yaitu dengan nilai Beta = 0,284.
Pengaruh langsung Y1 terhadap Y2 yaitu dengan nilai Beta = 0,881.
Sedangkan untuk mengetahui pengaruh tidak langsung X2 terhadap Y2 yaitu dengan menghitung perkalian antara nilai Beta X2 terhadap Y1 dengan nilai Beta Y1 terhadap Y2 yaitu $0,284 \times 0,881 = 0,250$. Maka pengaruh total yang diberikan X2 melalui Y1 terhadap Y2 adalah dengan menjumlahkan $0,284 + 0,250 = 0,534$.
3. Pengaruh langsung X3 terhadap Y1 yaitu dengan nilai Beta = 0,209.
Pengaruh langsung Y1 terhadap Y2 yaitu dengan nilai Beta = 0,881.
Sedangkan untuk mengetahui pengaruh tidak langsung X3 terhadap Y2 yaitu dengan menghitung perkalian antara nilai Beta X3 terhadap Y1 dengan nilai Beta Y1 terhadap Y2 yaitu $0,209 \times 0,881 = 0,184$. Maka pengaruh total yang diberikan X3 melalui Y1 terhadap Y2 adalah dengan menjumlahkan $0,209 + 0,184 = 0,393$.
4. Pengaruh langsung X4 terhadap Y1 yaitu dengan nilai Beta = 0,188.
Pengaruh langsung Y1 terhadap Y2 yaitu dengan nilai Beta = 0,881.
Sedangkan untuk mengetahui pengaruh tidak langsung X4 terhadap Y2 yaitu dengan menghitung perkalian antara nilai Beta X4 terhadap Y1 dengan nilai Beta Y1 terhadap Y2 yaitu $0,188 \times 0,881 = 0,166$. Maka pengaruh total yang diberikan X4 melalui Y1 terhadap Y2 adalah dengan menjumlahkan $0,188 + 0,166 = 0,354$.

4. Teknik Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesa merupakan pembuktian statistik atas semua yang telah dihipotesiskan dalam penelitian berdasarkan teori. Untuk menguji hipotesa yang telah diajukan dan untuk mendeteksi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen digunakan metode analisis regresi meliputi uji parsial (uji T) dan uji simultan (uji F).

a. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji signifikan secara parsial pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam model regresi yang sudah dihasilkan. Uji parsial dilakukan dengan membandingkan T_{hitung} dengan T_{tabel} sehingga sering disebut uji t. *Degree of freedom* pada uji t adalah $n-k-1$ dimana n (jumlah data), k (jumlah variabel independen). T_{tabel} dicari dengan tingkat kesalahan 0,05 (5%) dan $df = 80-4-1 = 75$, dimana nilai T_{tabel} nya adalah 1,99210. Hasil pengolahan data uji t menggunakan SPSS versi 22 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5
Hasil Uji t

Variabel	T _{hitung}	T _{tabel}	Signifikansi	Batas Signifikansi
Kualitas Sistem → Kepuasan Pengguna	14,469	1,9921	0,000	0,05
Kualitas Informasi → Kepuasan Pengguna	14,681	1,9921	0,000	0,05
Kualitas Layanan → Kepuasan Pengguna	10,853	1,9921	0,000	0,05
<i>Perceived Usefulness</i> → Kepuasan Pengguna	12,312	1,9921	0,000	0,05
Kepuasan Pengguna → Kinerja Karyawan	16,407	1,9921	0,000	0,05

(Sumber : Hasil Olah Data SPSS versi 22, 2021)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada Tabel 5, diketahui T_{hitung} masing-masing variabel lebih besar dari T_{tabel} 1,99210. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel independen Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, *Perceived Usefulness* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Pengguna serta variabel Kepuasan Pengguna secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan yang menggunakan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) aplikasi Mobiz dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$.

Hasil penelitian untuk variabel kualitas sistem ini sesuai dengan penelitian (Kiki Rohani & Hati, 2018), (Agustin, Susandi, & Muhammad, 2021), (Brites, Millán, & Carlos, 2016) dan (Mat, Ismawi, & Ghani, 2019) yang menyatakan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara variabel kualitas sistem dengan kepuasan pengguna. Hasil penelitian untuk variabel kualitas informasi ini sesuai dengan penelitian (Winstein et al., 2016), (Winstein et al., 2016), (Purwana, Rahmi, & Aditya, 2017), dan (Bernadeta, Beata, Jeannette, Ribechini, & Weiya, 2019) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Hasil penelitian untuk variabel kualitas layanan ini sesuai dengan penelitian (Agustin et al., 2021), (Purwana et al., 2017), (Kadir & Asrohah, 2015), dan (Mat et al., 2019) yang menunjukkan kualitas layanan terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian untuk variabel *perceived usefulness* ini sesuai dengan penelitian (Andriana, 2016) dan (Tulodo & Solichin, 2019) yang membuktikan bahwa *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Hasil penelitian untuk variabel kepuasan pengguna ini sesuai dengan penelitian (Kiki Rohani & Hati, 2018), (Tulodo & Solichin, 2019) dan (Agustin et al., 2021) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan. Kepuasan pengguna suatu sistem informasi terhadap individu pengguna (*individual impact*)

didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerjanya.

b. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel independen secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen. Hasil pengolahan data uji F menggunakan SPSS versi 22 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6
Hasil Uji F

Variabel	F _{hitung}	F _{tabel}	Signifikansi	Batas Signifikansi
Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, <i>Perceived Usefulness</i> → Kepuasan Pengguna	90,817	2,49	0,000	0,05
Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, <i>Perceived Usefulness</i> , Kepuasan Pengguna → Kinerja Karyawan	67,487	2,34	0,000	0,05

(Sumber : Hasil Olah Data SPSS versi 22, 2021)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada Tabel 6, diperoleh bahwa F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan *perceived usefulness* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Serta diperoleh juga bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, *perceived usefulness* dan kepuasan pengguna secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian (Rohani Rohani, 2019), (Bernadeta et al., 2019), dan (Agustin et al., 2021) yang menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan *perceived usefulness* mempunyai pengaruh yang simultan atau bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selain itu penelitian tersebut juga menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, *perceived usefulness* dan kepuasan pengguna mempunyai pengaruh yang simultan atau bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Kesimpulan

Berdasarkan analisa dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial dari variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan nilai R^2 sebesar 72,9% dan nilai Thitung 14,469 > dari Ttabel 1,9921 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. (2) terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial dari variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan nilai R^2 sebesar 73,4% dan nilai Thitung 14,681 > dari Ttabel 1,9921 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial dari variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, Hal ini dibuktikan dengan nilai R^2 sebesar 60,2% dan nilai Thitung 10,853 > dari Ttabel 1,9921 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. (4) terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial dari variabel *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna, Hal ini dibuktikan dengan nilai R^2 sebesar 66,0% dan nilai Thitung 12,312 > dari Ttabel 1,9921 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. (5) terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial dari variabel kepuasan pengguna terhadap kinerja karyawan, Hal ini dibuktikan dengan nilai R^2 sebesar 77,5% dan nilai Thitung 16,407 > dari Ttabel 1,9921 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. (6) terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan dari variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dengan nilai R^2 sebesar 82,9% dan nilai Fhitung 90,817 > dari Ftabel 2,49 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. (7) terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan dari variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, *perceived usefulness* dan kepuasan pengguna terhadap kinerja karyawan. Variabel tertinggi penentu kepuasan pengguna adalah kualitas informasi dengan R^2 sebesar 73,4% sehingga perusahaan perlu meningkatkan informasi yang dihasilkan sistem ERP Mobiz dengan laporan / *report* yang relevan, akurat, tepat waktu, lengkap dan dapat dipercaya oleh pengguna.

BIBLIOGRAFI

- Agustin, Nurul Widya, Susandi, Ari, & Muhammad, Devy Habibi. (2021). Permainan Tradisional Sebagai Sarana Mengembangkan Kemampuan Fisik Motorik Anak dan Nilai-Nilai Pendidikan Islam di PAUD Kamboja Probolinggo. *FALASIFA: Jurnal Studi Keislaman*, 12(02), 33–44. [Google Scholar](#)
- Andriana, Dita. (2016). *Pengaruh Pembiayaan Lembaga Keuangan Mikro Syariah terhadap Perkembangan Usaha Mikro dan Kecil (Studi Kasus Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT AL-FATH IKMI, Ciputat, Kota Tangerang Selatan)*. [Google Scholar](#)
- Bernadeta, Kufel Diakowska, Beata, Miazga, Jeannette, Łucejko, Ribechini, Erika, & Weiya, Li. (2019). *Sickles of the Funnelbeaker culture in the light of use-wear and residue analysis*. [Google Scholar](#)
- Brites, C. D. S., Millán, A., & Carlos, L. D. (2016). Lanthanides in luminescent thermometry. In *Handbook on the Physics and Chemistry of Rare Earths* (Vol. 49, pp. 339–427). Elsevier. [Google Scholar](#)
- Davis, Fred D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 319–340. [Google Scholar](#)
- DeLone, William H., & McLean, Ephraim R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3(1), 60–95. [Google Scholar](#)
- DeLone, William H., & McLean, Ephraim R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. [Google Scholar](#)
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP. [Google Scholar](#)
- Imam, Ghozali. (2011). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 68. [Google Scholar](#)
- Jogiyanto, Hartono M. (2007). Sistem informasi keperilakuan. Yogyakarta: Andi Offset. [Google Scholar](#)
- Jumaili, Salman. (2005). Kepercayaan Terhadap Teknologi Sistem Informasi Baru Dalam Evaluasi Kinerja Individual. *Kumpulan Materi Simposium Nasional Akutansi VIII. Solo 15-16 September*.
- Kadir, Abdul, & Asrohah, Hanun. (2015). *Pembelajaran tematik*. Raja Grafindo Persada. [Google Scholar](#)

- Karthikeyan, S., Titus, A., Gnanamani, A., Mandal, A. B., & Sekaran, G. (2011). Treatment of textile wastewater by homogeneous and heterogeneous Fenton oxidation processes. *Desalination*, 281, 438–445. [Google Scholar](#)
- Kasmir, Sharryn. (2016). The Mondragon cooperatives and global capitalism: A critical analysis. *New Labor Forum*, 25(1), 52–59. SAGE Publications Sage CA: Los Angeles, CA. [Google Scholar](#)
- Laudon, Kenneth C., & Laudon, Jane Price. (2004). *Management information systems: Managing the digital firm*. Pearson Educación. [Google Scholar](#)
- Mat, Tuan Zainun Tuan, Ismawi, Danny Shahmizi Teh, & Ghani, Erlane K. (2019). Do Perceived Pressure and Perceived Opportunity Influence Employees' Intention to Commit Fraud? *International Journal of Financial Research*, 10(3), 132–143. [Google Scholar](#)
- Pasaribu, Santri W., Rajagukguk, Ester, Sitanggang, Maret, Rahim, Robbi, & Abdillah, Leon Andretti. (2018). Implementasi Multi-Objective Optimization On The Basis Of Ratio Analysis (MOORA) Untuk Menentukan Kualitas Buah Mangga Terbaik. *Jurikom (Jurnal Riset Komputer)*, 5(1), 50–55.
- Purwana, Dedi, Rahmi, R., & Aditya, Shandy. (2017). Pemanfaatan digital marketing bagi usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Kelurahan Malaka Sari, Duren Sawit. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Madani (JPMM)*, 1(1), 1–17.
- Rahmi, Siti. (2017). Pengujian Kesuksesan Implementasi Erp (Enterprise Resource Planning) Menggunakan Model Delone Dan Mclean Yang Diperbaharui Pada Pt Sari Husada Generasi Mahardhika. *Jurnal Menara Ekonomi: Penelitian Dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi*, 3(6). [Google Scholar](#)
- Rochaety, et al. (2013). *Sistem Informasi Manajemen. Edisi 2*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rohani, Kiki, & Hati, Shinta Wahyu. (2018). Mengukur Kesuksesan Penggunaan Sistem Informasi Enterprise Resources Planning (ERP) terhadap Kepuasan Pengguna dan Dampaknya pada Kinerja Karyawan di PT Unisem Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 2(2), 191–205. [Google Scholar](#)
- Rohani, Rohani. (2019). *Media pembelajaran*. [Google Scholar](#)
- Seddon, Peter B. (1997). A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS success. *Information Systems Research*, 8(3), 240–253. [Google Scholar](#)
- Sugiyono, MPPPK. (2007). *Kualitaitaif dan r&d*, Bandung: Alfabeta, 2010. *Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D Bandung: Alfabeta*. [Google Scholar](#)

Tulodo, Bernadeta Asri Rejeki, & Solichin, Achmad. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan. *JRMSI- Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 10(1), 25–43. [Google Scholar](#)

Winstein, Carolee J., Stein, Joel, Arena, Ross, Bates, Barbara, Cherney, Leora R., Cramer, Steven C., Deruyter, Frank, Eng, Janice J., Fisher, Beth, & Harvey, Richard L. (2016). Guidelines for adult stroke rehabilitation and recovery: a guideline for healthcare professionals from the American Heart Association/American Stroke Association. *Stroke*, 47(6), e98–e169. [Google Scholar](#)

Copyright holder:

Norina Br Lingga, Miftahur Rizky Aldian, Reza Ruslan (2022)

First publication right:

[Syntax Idea](#)

This article is licensed under:

