

# PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS PELAYANAN PADA SISTEM ENTERPRISE RESOURCE PLANNING TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA

Syahfitri<sup>1</sup>, Nurbaiti<sup>2</sup>, Nurul Inayah<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

[syahfitri9y@gmail.com](mailto:syahfitri9y@gmail.com), [nurbaiti@uinsu.ac.id](mailto:nurbaiti@uinsu.ac.id), [nurulinayah@uinsu.ac.id](mailto:nurulinayah@uinsu.ac.id)

## ABSTRACT

### Info Artikel :

Diterima 11 Agustus 2023

Direview 15 Agustus 2023

Disetujui 29 Agustus 2023

### Keywords :

ERP System, System Quality, Information Quality, Service Quality, and User Satisfaction

**Purpose**— This study aims to determine the effect of system quality, information quality and service quality on the Enterprise Resource Planning (ERP) system on user satisfaction at PT. Orindo Alam Ayu Medan branch.

**Design/methodology**— This research uses quantitative research methods. The population in this study are Oriflame members in Medan City. The sampling technique used was purposive sampling with a total sample of 100 respondents. Data collection techniques using a questionnaire with a Likert scale. Then the primary data obtained was processed through SPSS software version 29.

**Findings** - The results showed that the quality of the system has no effect on user satisfaction. Information quality has a significant effect on user satisfaction and service quality has a significant effect on user satisfaction. Then simultaneously system quality, information quality, and service quality have a significant effect on user satisfaction of the Enterprise Resource Planning (ERP) system at PT. Orindo Alam Ayu Medan Branch.


### Publishing Institution :

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Palembang.

**Alamat** : Jl. Jend. Ahmad Yani 13 Ulu Palembang Sumatera Selatan (30263)

E-Mail :

[motivasi.feb.ump@gmail.com](mailto:motivasi.feb.ump@gmail.com)

Access this article online	
Quick Response Code:	<b>Website:</b> <a href="http://jurnal.um-palembang.ac.id/motivasi">http://jurnal.um-palembang.ac.id/motivasi</a>
	<b>p-ISSN:</b> 2548-1622 <b>e-ISSN:</b> 2716-4039 <b>Jurnal MOTIVASI</b>

## A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital pada dunia internet semakin mengglobal. Khususnya di negara Indonesia yang terus mengalami peningkatan dalam hal penggunaan internet. Dengan adanya teknologi internet dapat mempermudah kegiatan manusia termasuk dalam kegiatan proses pengolahan data dan menganalisis data agar menciptakan hasil yang sesuai dengan apa yang diharapkan yaitu hasil yang cepat, tepat, dan akurat (Siregar & Nasution, 2020). Dari peninjauan yang telah dilakukan oleh APJII (Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia) bahwa di tahun 2022-2023 berjumlah 215,63 juta orang menggunakan internet dan hal tersebut sama derajatnya

dengan jumlah populasi masyarakat di Indonesia yaitu 78,19%. Hal tersebut meningkat sebanyak meningkat 2,67% jika dilihat di tahun yang sebelumnya yaitu di tahun 2021-2022 yang berjumlah Jumlah 210,03 juta orang yang sama derajatnya dengan 77,02%.

Dengan meningkatnya pengguna internet, perusahaan semakin bersaing untuk menanggulangi hal yang dibutuhkan konsumen dengan cara yang paling cepat dan tepat. (Griffin & Ebert, 2007, p. 39) Dengan internet, berkembangnya bisnis dan pasar online yang disediakan oleh para pengusaha menggunakan internet sebagai tempat jual beli online (Nurbaiti et al., 2020)

Perusahaan Oriflame yang merupakan sebuah perusahaan yang sudah internasional di

bidang kecantikan yang melakukan sistem penjualan secara langsung yang dilakukan lebih dari 60 negara yang ada di dunia. Perusahaan Oriflame bergerak pada bidang perancangan, pengembangan, juga pemasaran secara global terhadap produk perawatan kulit, rambut, dan tubuh. Selain produk perawatan, perusahaan ini juga memiliki produk kosmetik, parfum, aksesoris dan kebugaran (kesehatan). (Dewi & Aksari, 2017)

PT. Orindo Alam Ayu memasuki pasar Indonesia pada tahun 1986 yang masih menggunakan sistem manual. PT. Orindo Alam Ayu mulai masuk di kota Medan di awal tahun 2000 dan karena perkembangannya yang sangat pesat menjadikan bisnis ini berada di peringkat kedua. Kantor Oriflame saat itu terletak di Jl. Ir. H. Juanda Medan. Kemudian dipindahkan ke ruang yang lebih besar setelah menyadari betapa cepatnya bisnis Oriflame semakin berkembang. Kantor resmi Oriflame dipindahkan ke Kompleks Trend Trade Center, tepatnya di Jl. AH. Nasution, sekitar tahun 2012. Kemudian, kantor Oriflame pindah lagi ke lokasi yang lebih kekinian dan ramah kepada klien pada September 2019 ke Lippo Plaza Lantai 3 Medan, tepatnya Jl. Imam Bonjol. Pada tahun 2023 kantor Oriflame resmi dipindahkan ke Jl. Ring Road No.125 A Ruko No.5 Medan.

Pada tahun 2010 Oriflame Indonesia mulai memasuki sistem digitalisasi dengan menjual produknya secara online melalui *website* id.oriflame.com. Kemudian di tahun 2018 perusahaan melakukan peluncuran perdana aplikasi Oriflame Indonesia. Berdasarkan *pra survey*, peneliti menemukan sebuah fenomena bahwa diakses melalui *website* id.oriflame.com mengatakan berdasarkan perundang-undangan Republik Indonesia, produk Oriflame dijual secara eksklusif melalui sistem penjualan langsung. Penjualan produk melalui situs *marketplace online* selain situs resmi Oriflame merupakan hal yang dilarang dan juga melanggar peraturan yang telah ditetapkan pada perundang-undangan. Karena tidak ada penjualan yang dilakukan melalui *marketplace* maka tidak bisa dilakukan pembelian produk melalui *marketplace* juga.

Fenomena tersebut bertolak belakang dari penelitian Anna Kurniawati dan Nafiah Ariyani yang berjudul *sales promotion strategy on shopee marketplace* (2022) bahwa jenis platform yang paling digemari oleh masyarakat untuk melakukan kegiatan jual beli yaitu *marketplace*. Namun, Platform yang paling sering

dipergunakan dan dipercayai dalam berbelanja oleh masyarakat yaitu *marketplace* dengan tingkat 97%, diikuti oleh *website* menjadi platform berbelanja dipercaya 91% , kemudian media sosial sebanyak 82%. (Irawati & Prasetyo, 2022)

Kemudian, berdasarkan sumber statistika.com bahwa merujuk pada data kuartal 2 tahun 2022 diketahui bahwa Tokopedia merupakan *marketplace* tingkat pertama yang sering dikunjungi oleh masyarakat di Indonesia sebanyak 158,35 juta kali. Kemudian, disusul oleh Shopee yang menempati peringkat kedua dengan kunjungan sebanyak 131,3 juta kali. Pada posisi ketiga ditempati oleh Lazada sebanyak 26,64 juta kali. Untuk posisi keempat yaitu Bukalapak sebanyak 21,3 juta kali. Begitu juga dengan *marketplace* yang lainnya.

Istilah dari *marketplace* pada saat ini sudah tidak asing untuk diketahui karena hal ini sudah menjadi trend di masyarakat, padahal jika diartikan dalam bahasa Indonesia *marketplace* adalah pasar (Andriati, 2020). *Marketplace* merupakan suatu tempat yang digunakan untuk melakukan penjualan serta pembelian produk dengan cara online dan mempermudah pertemuan antara penjual dan pembeli dengan tujuan saling bertransaksi mengenai produk yang di jual dan di beli. (Waziana et al., 2022)

Meskipun *marketplace* banyak memberikan kemudahan untuk melakukan pembelian secara online, *marketplace* juga memiliki kekurangan karena kurangnya minat konsumen terhadap nama produk dan merek di *marketplace* menyebabkan para pelaku bisnis dan organisasi tidak mampu mengembangkan citra perusahaannya (Yustiani & Yunanto, 2017). Adanya resiko ditipu bagi penjual (*seller*) maupun pembeli (*buyer*). Banyak beredar barang tiruan dan tidak asli sehingga banyak konsumen yang dikecewakan dan juga dapat merusak citra barang yang asli. Dapat merusak harga pasar, karena banyak penjual yang menjual barang melalui *marketplace* dengan harga yang murah. Perusahaan pastinya menginginkan kesuksesan yang diperoleh dari bisnis yang dijalankan. Dalam mencapai kesuksesan tersebut tentunya harus memiliki berbagai cara, salah satunya ialah dengan mengintegrasikan sebuah sistem informasi agar bisa menghasilkan sebuah manajemen yang diharapkan dapat lebih efektif dan juga efisien untuk proses kegiatan bisnisnya yang diterapkan dengan membangun suatu media untuk mengelola sumber daya di dalam sebuah perusahaan. Teknologi informasi itu dinamakan

sebagai *Enterprise Resource Planning* (ERP), yang merupakan sebuah teknologi pada sistem informasi yang dimanfaatkan perusahaan skala global yang sudah mendunia dengan tujuan agar kinerja perusahaan tersebut terus meningkat. (Mayori & Aslami, 2022).

Menurut James A. O'Brien (2005), ERP adalah tulang punggung teknologi dari *e-business*, yaitu kerangka kerja dalam bentuk transaksi keseluruhan bagi perusahaan kedalam macam bentuk hubungan dalam melakukan proses untuk manajemen pesanan terhadap kegiatan penjualan, manajemen dalam pengendalian terhadap persediaan, rancangan dalam kegiatan produksi, kegiatan distribusi, serta keuangan. (O'Brien James A, 2005, p. 320)

PT. Orindo Alam Ayu cabang Medan telah menggunakan sistem ERP yaitu berupa alat perangkat lunak diciptakan dengan tujuan melakukan proses pembelian produk secara online. Aplikasi ini dinamakan Oriflame App dan memiliki fitur beauty guide (catalog produk), orderkan downline, oriflame care, member *price list*, yang dapat di download melalui Play Store.

Berdasarkan buku David Lewis, menyebutkan bahwa berdasarkan survei yang telah dilakukan oleh Forrester Research di tahun 2001 bulan April, hanya terdapat 6% dari 500 perusahaan merasa efektif dalam menggunakan sistem ERP. 79% mengatakan tidak efektif dan efisien dalam menggunakan sistem tersebut. Kemudian yang dikutip oleh Computerworld, bahwa 5 dari 10 kegagalan perusahaan ketika menggunakan teknologi informasi disebabkan karena menggunakan sistem ERP (Muchdie et al., 2018).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kholida Permata yang merupakan salah satu member Oriflame di Kota Medan bahwa setiap member Oriflame diberikan akses untuk menggunakan sebuah aplikasi yang digunakan untuk melakukan proses pembelian produk secara online. Namun, terdapat permasalahan saat menggunakan aplikasi yang disediakan oleh perusahaan Oriflame untuk para member, yaitu masih terdapat member yang kesulitan dalam memahami cara penggunaan aplikasi, kesulitan mengakses aplikasi ketika menggunakan paket data yang menyebabkan gambar produk, deskripsi produk, serta *ratings* dan *reviews* tidak dapat terlihat. Kemudian adanya batasan dalam penggunaan yaitu aplikasi tidak dapat diakses mulai pukul 21.00 WIB pada akhir bulan dan dapat diakses kembali pada pukul 11.00 WIB keesokan hari.

Setiap pengguna harus menyesuaikan diri dengan perubahan sistem sebagai akibat dari penggunaan sistem ERP dalam pengaturan perusahaan. Jika pengguna sistem ERP merasa puas dengan hal tersebut, maka sistem dianggap berhasil. (Akram et al., 2017) Suatu sistem dikatakan gagal apabila di dalam penerapannya tidak bisa memberikan pemenuhan akan hal yang dibutuhkan serta tidak memberikan manfaat bagi pengguna dan masih terdapat kesulitan dalam menggunakan sistem tersebut (Hendarwan et al., 2023). Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Buanawati et al., 2019) hanya menggunakan variabel kualitas layanan dan kualitas sistem untuk mengukur kepuasan pengguna. Penelitian (Sigalingging & Permatasari, 2021) hanya menggunakan variabel kualitas sistem dan kualitas informasi untuk mengukur kepuasan pengguna pada sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP).

Kualitas sistem merupakan hasil yang diberikan dari kombinasi sistem yang telah terkomputerisasi. Jika ingin mengetahui kualitas sistem maka harus berfokus pada performa yang dihasilkan oleh sistem tersebut dengan memberikan hasil seberapa baik sistem memberikan kebutuhan informasi kepada para penggunanya. Hasil yang dikeluarkan melalui sistem yang telah diterapkan disebut sebagai kualitas informasi. Untuk melihat sejauh mana kualitas informasi maka harus dilihat antara informasi yang diberikan dengan informasi yang diharapkan dan dibutuhkan oleh pengguna sistem informasi itu sendiri. (Negara & Pratomo, 2019) Sedangkan kualitas pelayanan merupakan suatu layanan yang diperoleh pengguna ketika menggunakan sistem yang telah disediakan. Kualitas pelayanan dapat berupa perbaikan dari permasalahan yang dihadapi pengguna, serta informasi yang berupa respon yang diberikan kepada pengguna ketika terdapat kesulitan dalam hal penggunaan sistem. (Herudiansyah et al., 2023)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan pada sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) terhadap kepuasan pengguna di PT. Orindo Alam Ayu Cabang Medan.

## B. KAJIAN PUSTAKA

### Sistem Informasi

Sistem adalah penggabungan dari beberapa elemen yang diintegrasikan agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Maksud dari informasi ialah beberapa data yang

dikerjakan dengan tujuan memberikan manfaat bagi para penggunanya ketika mengambil keputusan. Dalam Jogiyanto, pengertian sistem melalui pendapat Stephen A. Moscovice dan Mark G. Simkin adalah sebuah kelengkapan yang awalnya berasal melalui hubungan dari beberapa sistem yang diusahakan agar memperoleh tujuan (*goal*) yang diinginkan. Sedangkan yang dimaksud dengan informasi ialah suatu data yang sudah dikerjakan agar menciptakan suatu inovasi yang memiliki manfaat untuk orang yang menerimanya. Informasi yang ada dapat dijadikan sebagai gambaran dari kejadian dan kelengkapan yang telah ada. (Mendrofa et al., 2023)

Menurut Kadir (2014) sistem informasi merupakan sekumpulan dari perangkat lunak maupun perangkat keras yang digunakan untuk merancang dan mengalihkan data ke dalam bentuk informasi yang bermanfaat. Bisa diambil kesimpulan bahwasannya sistem informasi adalah perpaduan diantara data yang terintegrasi serta saling melengkapi sehingga menghasilkan sebuah *output* yang bisa diterapkan agar menjadi salah satu bahan dalam mengambil kebijakan yang tepat. (Shany et al., 2016)

### **Enterprise Resource Planning (ERP)**

Pada tahun 1990-an kemunculan sebuah inovasi pada teknologi informasi yang bertujuan pada pengembangan berbagai macam aplikasi dalam perangkat lunak yang memiliki tujuan mengintegrasikan aliran informasi bagi semua perusahaan, banyak pula perusahaan yang berada di seluruh dunia memakai sistem ERP agar dapat memiliki akses yang seragam pada masing-masing organisasinya serta mampu merekayasa ulang proses bisnis mereka. (Budi, 2023)

Perencanaan sumber daya perusahaan merupakan suatu inovasi teknologi bisnis terbaru yang menjelaskan metode dan ide yang digunakan untuk manajemen terintegrasi dari seluruh operasi bisnis dari perspektif memanfaatkan sumber daya manajemen secara optimal untuk meningkatkan efisiensi perusahaan. (Supartha et al., 2022, p. 39)

*Enterprise Resource Planning (ERP)* yaitu solusi yang diberikan kedalam bentuk perangkat lunak yang memiliki tujuan agar mampu memenuhi kebutuhan serta tujuan dari perusahaan dengan mengintegrasikan terhadap semua fungsi yang telah ada sebelumnya pada perusahaan. ERP juga mampu dikatakan kedalam alat TI yang *staretgis* agar mampu

membantu perusahaan dalam mendapatkan keunggulan kompetitif dengan cara mengintegrasikan sebuah proses bisnis dan juga mampu mengoptimalkan sumber daya yang ada. (Cahaya & Septa, 2018)

Menurut Abdullah Bajahzar et al, terdapat beberapa manfaat ketika menerapkan sistem ERP bagi perusahaan (Izzati & Najwa, 2018) yaitu dengan menggunakan sistem ERP pada perusahaan maka akan meningkatkan efisiensi pada organisasi perusahaan tersebut; dengan menggunakan sistem ERP maka kegiatan laporan yang ada pada perusahaan akan lebih baik dari sebelumnya dan lebih terarah dari sebelumnya; pada perusahaan yang berskala besar, apabila menggunakan sistem ERP akan menjamin meningkatnya kualitas komunikasi antar beberapa bagian yang ada di dalam perusahaan; sistem ERP yang digunakan dalam kegiatan perusahaan akan menghasilkan data yang lebih tepat dan akurat; akan membantu dalam mengelola dan memantau tugas yang ada agar lebih efisien; menghasilkan data yang berkualitas tinggi karena data yang dihasilkan melalui sistem telah memiliki standar kualitas yang bagus. Dapat dipastikan bahwa pelayanan yang disediakan oleh sistem ini akan memberikan kualitas yang sesuai.

Menurut Stair dan Reynolds (2010) terdapat beberapa kelebihan ketika menggunakan sistem ERP (Kadir, 2014, p. 125), yaitu memberikan peningkatan pengaksesan data dalam mengambil keputusan kegiatan operasional, karena dengan menggunakan sistem yang telah terkomputerisasi akan mempermudah memperoleh berbagai data dari organ bagian perusahaan dengan cara otomatis; menyatukan berbagai sistem yang terpisah dengan sistem yang telah terintegrasi; memberikan perbaikan dari berbagai proses pekerjaan yang ada, karena dengan adanya rancangan modul dari sistem yang telah terkomputerisasi akan menjadikan proses pekerjaan dalam perusahaan menjadi lebih efektif dan mengarah kepada pelanggan melalui berbagai hal kegiatan terbaik yang pernah ada di industri sejenisnya; memberikan kesempatan agar mampu mengubah infrastruktur teknologi sehingga perbedaan terhadap perangkat keras, lunak dan juga basis data bisa dihilangkan.

Menurut Stair dan Reynolds (2010) terdapat beberapa kelemahan dalam menerapkan sistem ERP (Kadir, 2014, p. 125) yaitu banyak dibutuhkan waktu yang cukup lama yaitu 3 sampai 5 tahun, serta memerlukan uang yang banyak sampai ratusan miliar agar

penerapan sistem ERP mencapai kesuksesan; ketika menerapkan sistem tersebut banyak pengguna yang kesulitan dalam menghadapi perubahan. Karyawan terkadang dapat memutuskan untuk tidak bekerja karena modifikasi ERP yang radikal tidak menyenangkan bagi mereka. Misalnya, American LaFrance mengajukan kebangkrutan segera setelah instalasi ERP selesai; perangkat lunak baru harus dikembangkan sehingga ERP dapat berinteraksi ke dalam sistem yang lain karena tantangan integritasnya; risiko dalam menerapkan satu vendor menjadi sangat tinggi mengingat dimana pengeluaran dari biaya dalam melakukan perpindahan ke vendor yang lain sangatlah tinggi; risiko dalam kegagalan melakukan sebuah implementasi. Dari kejadian tersebut seharusnya diperlukan perbaikan yang lebih karena mengingat terdapatnya kejadian dari adanya kegagalan pada waktu ERP di implementasikan.

### Kualitas sistem

Menurut DeLone dan McLean (1992) pengertian dari kualitas sistem merupakan suatu kualitas melalui adanya kombinasi dari perangkat sistem informasi dengan hardware dan *software*. Kualitas sistem merupakan pengukuran dari sebuah sistem untuk mengetahui hasil antara pengguna dengan sistem. Fokus yang dilakukan yaitu pada prestasi yang didapat melalui sistem tersebut dengan cara melakukan rujukan dari tingkat kemampuan yang dimiliki oleh perangkat keras, lunak, serta kebijakan maupun tata cara yang ada pada sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan para penggunanya (Pawirosumarto & K, 2017).

Dalam melakukan pengukuran kualitas sistem dari teknologi yang digunakan maka diperlukan suatu dimensi. Menurut McLone dan McLean (2003) agar mengetahui apakah sistem tersebut berkualitas maka dilakukan pengukuran dengan menggunakan beberapa indikator, yaitu kemudahan untuk digunakan (*Ease of use*); kecepatan akses (*Response time*); keandalan sistem (*Reliability*); fleksibilitas sistem (*Flexibility*); dan keamanan sistem (*Security*)

### Kualitas Informasi

Liu dan Arnett (2000) berpendapat bahwa kualitas informasi merupakan suatu tingkatan antara kesesuaian, ketepatan waktu, dan keamanan yang diberikan melalui informasi yang berkualitas pada sistem yang diterapkan. Hasil yang dikeluarkan melalui sistem yang

telah diterapkan disebut sebagai kualitas informasi. Untuk melihat sejauh mana kualitas informasi maka harus dilihat antara informasi yang diberikan dengan informasi yang diharapkan dan dibutuhkan oleh pengguna sistem informasi itu sendiri.

Menurut Liu dan Arnett (2000) apabila informasi yang diberikan oleh suatu sistem berkualitas maka akan memberikan peningkatan dalam menggunakan sistem tersebut. Salah satu penyebab suatu sistem dapat diterima atau ditolak oleh para pengguna yaitu karena kualitas informasi yang diberikan oleh sistem itu sendiri (Akram et al., 2017).

Dalam mengukur seberapa baik kualitas informasi pada suatu sistem menurut DeLone dan McLean (2003), maka dilakukan pengukuran dengan menggunakan indikator, yaitu akurasi (*Accuracy*), ketepatan waktu (*Up to date*), kelengkapan (*Completeness*), dan relevansi (*Relevance*).

### Kualitas Pelayanan

DeLone dan Mclean (1992) mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah hal yang paling penting jika dilihat dan dilakukan perbandingan dengan penerapan yang lain, dikarenakan pemakaian dari sistem bukan hanya karyawan dan internal perusahaan, namun pelanggan juga menggunakan sistem tersebut. Dengan demikian, apabila terdapat dukungan yang jelek maka mampu mengakibatkan kehilangan pelanggan dan penjualan.

Menurut Tjiptono (2014), untuk melihat tingkat kualitas pelayanan dari sebuah sistem maka dilakukan pengukuran dengan menggunakan beberapa indikator (Pawirosumarto & K, 2017) yaitu tampilan/bukti fisik (*Tangible*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Emphaty*)

### Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna diartikan sebagai suatu respon atau reaksi yang disampaikan oleh orang yang menggunakan sistem informasi tersebut. Sikap yang dikeluarkan bagi para pengguna terhadap sistem informasi ialah salah satu tolak ukur yang subjektif dalam mengetahui sejauh mana pengguna puas dengan sistem yang mereka gunakan (Tubarad & Arifin, 2016).

Kepuasan pengguna bisa diketahui sampai sejauh mana pengguna merasakan puas dan bangga dalam menggunakan sistem informasi yang telah disiapkan, serta seberapa

jauh pengguna percaya bahwa sistem yang digunakan tersebut mampu memberikan pemenuhan mengenai hal yang dibutuhkan (Falgenti & Pahlevi, 2013).

Menurut McGill et al. (2003) dan Lucas (1981), untuk melihat kepuasan pengguna dari sebuah sistem maka dilakukan pengukuran dengan menggunakan beberapa indikator, yaitu efisiensi (*efficiency*, keefektifan (*effectiveness*), kepuasan (*satisfaction*, dan kebanggaan menggunakan sistem (*proudness*.)

Dengan tujuan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem ERP, penelitian ini menggunakan model DeLone dan McLean yang diperbarui pada tahun 2003. Dengan menggunakan tiga dimensi utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan (Kowanda et al., 2016) Model ini dipilih dalam penelitian ini karena model terbaru memasukkan faktor kualitas pelayanan tambahan yang dianggap terhubung jika digunakan bersama dengan sistem ERP.

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif yang lebih memeparkan kedalam bentuk aspek dari pengukuran secara objektif bagi fenomena sosial. Agar dapat dilakukannya sebuah pengukuran maka beberapa fenomena yang ada akan dijelaskan dengan berbagai elemen permasalahan yang terjadi dengan menggunakan variabel dan indikator yang sesuai (Rahmani, 2016). Dalam penelitian ini populasinya adalah member Oriflame yang ada di Kota Medan. Berdasarkan hasil survei peneliti di PT. Orindo Alam Ayu bahwa jumlah member Oriflame di Kota Medan adalah 5.000 orang. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menerapkan *nonprobability* sampling yaitu dengan cara purposive sampling yang merupakan sebuah cara atau teknik yang dilakukan dengan menentukan dan memberikan kriteria dalam menentukan sampel (Ruslan, 2021). Berikut merupakan kriteria yang digunakan untuk memilih sampel di penelitian ini, yaitu member Oriflame di Kota Medan, dan member yang telah menggunakan aplikasi pembelian online yang berbasis *Enterprise Resource Planning* (ERP). Sampel yang diambil berjumlah 100 responde dengan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara kuesioner merupakan sekumpulan dari pertanyaan yang tertulis yang biasanya digunakan agar mendapatkan sebuah informasi

dari respondennya terkait subjek penelitian yang ingin diteliti, dan observasi bagian dari cara dalam melakukan pengumpulan terhadap data menggunakan sebuah tahapan pencatatan. Observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati sistem *Enterprise Resource Planning* yang berbentuk aplikasi pembelian produk Oriflame secara online.

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan agar menunjukkan tingkatan kevalidan dari instrument yang ada. Pengujian validitas pada penelitian ini menerapkan SPSS 29 agar mengetahui apakah butir dari pernyataan di kuesioner dan skala yang digunakan sudah valid ataupun belum. Kriteria pengukuran dari nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan demikian butir pernyataan tersebut dinyatakan valid. (Qomusuddin & Romlah, 2022)

Tabel 1. Uji Validitas

Variabel	Item	R <sub>hitung</sub>	R <sub>tabel</sub>	Keterangan
Kualitas Sistem (X <sub>1</sub> )	1	0,852	0,196	Valid
	2	0,887	0,196	Valid
	3	0,834	0,196	Valid
	4	0,807	0,196	Valid
	5	0,772	0,196	Valid
Kualitas Informasi (X <sub>2</sub> )	1	0,770	0,196	Valid
	2	0,814	0,196	Valid
	3	0,760	0,196	Valid
	4	0,780	0,196	Valid
	5	0,790	0,196	Valid
Kualitas Pelayanan (X <sub>3</sub> )	1	0,821	0,196	Valid
	2	0,804	0,196	Valid
	3	0,826	0,196	Valid
	4	0,702	0,196	Valid
	5	0,804	0,196	Valid
Kepuasan Pengguna (Y)	1	0,851	0,196	Valid
	2	0,845	0,196	Valid
	3	0,882	0,196	Valid
	4	0,793	0,196	Valid
	5	0,851	0,196	Valid

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mendapat hasil yang valid. Dinyatakan valid dikarenakan setiap variabel mempunyai nilai  $r_{hitung}$  yang lebih besar daripada  $r_{tabel}$ .

### Uji Reabilitas

Uji reabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat untuk pengukuran mampu memberikan hasil yang relatif tidak berubah jika dilakukan pengukuran berulang kali. Menurut Ghozali (2016) kriteria yang digunakan untuk mengukur uji reabilitas jika nilai *cronbach's alpha* > 0,60 maka instrumen akan dikatakan reliabel, begitu pula sebaliknya apabila nilai *cronbach's alpha* < 0,60 maka instrumen dikatakan tidak reliabel. (Meiryani, 2021)

**Tabel 2. Uji Reabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha Variabel	Batas Reabilitas	Keterangan
X1	0,886	0,60	Reliabel
X2	0,840	0,60	Reliabel
X3	0,851	0,60	Reliabel
Y	0,899	0,60	Reliabel

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa semua variabel mendapat hasil reliabel. Dinyatakan reliabel dikarenakan setiap variabel mempunyai tarif *Cronbach's Alpha* melebihi koefisien alpha. Melalui hasil diatas dapat dikatakan bahwa jawaban dari setiap pernyataan dari variabel adalah konsisten.

### Uji Normalitas

Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan *Kolmogorov Smirnov*. Kriteria pada uji ini jika nilai sig. pada uji *Kolmogorov Smirnov* > 0,05 maka data dikatakan berdistribusi secara normal.

**Tabel 3. Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.97359738
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.056
	Negative	-.082
Test Statistic		.082
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.095

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji tersebut menunjukkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi dengan normal. Hal ini dapat dilihat melalui tingkat

Asymp.Sig.(2-tailed) yaitu 0,095 dan lebih besar dari 0,05.

### Uji Multikolinearitas

Uji ini diperlukan karena pada penelitian regresi linear berganda mempunyai variabel independent (bebas) yang lebih dari satu. Pengukuran uji tersebut dilakukan melalui nilai VIF (*Variance Inflating Factor*) dan nilai tolerance. Kriteria pada uji ini adalah nilai VIF < 10 dan nilai tolerance > 0,10 dapat dipastikan bahwa tidak terjadi multikolinearitas untuk variabel independent. (Widana & Muliani, 2020)

**Tabel 4. Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Sistem	.294	3.402
	Kualitas Informasi	.259	3.854
	Kualitas Pelayanan	.281	3.556

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan bahwa nilai nilai tolerance lebih > 0,10 dan nilai VIF lebih < 10,00. Dari nilai tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa untuk variabel independent dalam penelitian tidak terjadi multikolinearitas.

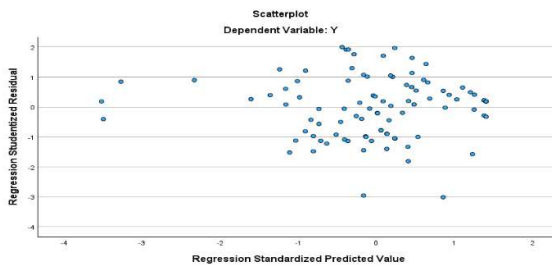
### Uji Heteroskedastisitas

Agar mengetahui tidak terdapat gejala heteroskedastisitas maka akan menggunakan uji Glejser dengan kriteria sig > 0,05. Kemudian dapat dilihat berdasarkan gambar *scatterplot* melalui dot atau titik yang menyebar luas dan tidak membentuk pola bergelombang.

**Tabel 5. Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>		
Model		Sig.
1	(Constant)	
	Kualitas Sistem	.008
	Kualitas Informasi	.716
	Kualitas Pelayanan	.226

Sumber: Data Diolah, 2023



Sumber: Data Diolah, 2023

**Gambar 1. Scatterplot**

Berdasarkan uji glejser yang dilakukan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai  $\text{sig} > 0,05$  dan berdasarkan gambar pada scatterplot yang dot atau titiknya menyebar secara luas dan tidak membentuk pola bergelombang maka disimpulkan bahwa pada penelitian ini tidak mempunyai gejala heteroskedastisitas.

### Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan dengan tujuan agar memahami pengaruh secara simultan. Kriteria yang digunakan untuk uji tersebut dengan melihat nilai  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  dan  $\text{sig} < 0,05$  maka secara simultan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Perhitungan  $F_{\text{tabel}}$  dalam penelitian ini menggunakan derajat kebebasan atau df yaitu  $df_1 = 3$  dan  $df_2 = 96$ . Maka nilai  $F_{\text{tabel}}$  adalah 2,70

**Tabel 6. Uji Simultan (F)**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	915.696	3	305.232	75.989	<,001 <sup>b</sup>
Residual	385.614	96	4.017		
Total	1301.310	99			

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan menunjukkan nilai  $F_{\text{hitung}} 75.989 > F_{\text{tabel}} 2,70$  dengan nilai signifikan  $0,001 < 0,05$ . Maka dari hasil tersebut bisa disimpulkan bahwa secara simultan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

### Uji Parsial

Uji t ini diterapkan dalam pengujian yang signifikan yaitu apabila nilai  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  dan nilai  $\text{Sig} < 0,05$  maka variabel bebas berpengaruh

terhadap variabel terikat. Perhitungan  $t_{\text{tabel}}$  dalam penelitian ini menggunakan derajat kebebasan atau df dengan rumus  $n - k - 1$  yaitu 96 dengan menggunakan taraf signifikansi 5% maka nilai  $t_{\text{tabel}}$  adalah 1,984.

**Tabel 7. Uji Parsial (t)**

Coefficients <sup>a</sup>		
Model	T	Sig.
(Constant)		
Kualitas Sistem	.037	.970
Kualitas Informasi	.789	.432
Kualitas Pelayanan	2.031	.045

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan uji yang dilakukan maka akan terdapat beberapa kesimpulan, yaitu variabel  $X_1$  memiliki nilai  $t_{\text{hitung}} 0,789 < t_{\text{tabel}} 1,984$  dengan tingkat signifikan  $0,432 > 0,05$  maka dapat disimpulkan  $H_{01}$  diterima dan  $H_{a1}$  ditolak, yang artinya variabel kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Variabel  $X_2$  memiliki nilai  $t_{\text{hitung}} 2,031 > t_{\text{tabel}} 1,984$  dengan tingkat signifikan  $0,045 < 0,05$  maka dapat disimpulkan  $H_{02}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima, yang artinya variabel kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel  $X_3$  memiliki nilai  $t_{\text{hitung}} 5,524 > t_{\text{tabel}} 1,984$  dengan tingkat signifikan  $0,001 < 0,05$  maka dapat dinyatakan  $H_{03}$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima, yang artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

### Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Uji  $R^2$  diterapkan dalam melakukan pengukuran seberapa jauh dari kemampuan variabel bebas agar mampu menerangkan variabel terikat tergantung dengan nilai  $R^2$  yang diperoleh. Apabila  $R^2$  mendekati 1 maka kemampuan menerangkan variabel terikat lebih besar dan begitu dengan sebaliknya.

**Tabel 8. Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>			
R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.839 <sup>a</sup>	.704	.694	2.004

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan mendapatkan hasil bahwa nilai  $R^2$  yaitu 0,704. Maka sebesar 70,4% kemampuan dari variabel



bebas dalam menerangkan variabel terikat dalam penelitian. Maka sisanya yaitu 29,6% yang dipengaruhi oleh beberapa faktor lain yang tidak dimasukkan pada penelitian ini.

### Regresi Linier Berganda

**Tabel 9. Uji Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>		
	Unstandardized Coefficients	
Model	B	Std. Error
(Constant)	.052	1.381
Kualitas Sistem	.079	.100
Kualitas Informasi	.225	.111
Kualitas Pelayanan	.679	.123

Sumber: Data Diolah, 2023

$$Y = 0,052 + 0,079 X_1 + 0,225 X_2 + 0,679 X_3 + e$$

Berdasarkan persamaan di atas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut apabila nilai variabel yang terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan bernilai nol, maka variabel kualitas pengguna tetap menunjukkan nilai sebesar 0,052, nilai koefisien kualitas sistem ( $X_1$ ) adalah 0,079. Maka apabila  $X_1$  mengalami peningkatan sebanyak 1% melalui anggapan bahwa variabel bebas yang lainnya dihitung konstan, akan memberikan peningkatan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan  $X_1$  memberikan kontribusi yang positif terhadap  $Y$ , nilai koefisien kualitas informasi ( $X_2$ ) adalah 0,225. Maka apabila  $X_2$  mengalami peningkatan sebanyak 1% melalui anggapan bahwa variabel bebas yang lainnya dihitung konstan, akan memberikan peningkatan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan  $X_2$  memberikan kontribusi yang positif terhadap  $Y$ . Nilai koefisien kualitas pelayanan ( $X_3$ ) adalah 0,679. Maka apabila  $X_3$  mengalami peningkatan sebanyak 1% melalui anggapan bahwa variabel bebas yang lainnya dihitung konstan, akan memberikan peningkatan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan  $X_3$  memberikan kontribusi yang positif terhadap  $Y$ .

### Pembahasan

#### **Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Enterprise Resource Planning Di PT. Orindo Alam Ayu Cabang Medan**

Berdasarkan beberapa uji yang telah dilakukan pada penelitian ini. Hasil hipotesis menerangkan bahwa variabel kualitas sistem

tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kualitas sistem merupakan suatu kualitas melalui adanya kombinasi dari perangkat sistem informasi dengan hardware dan software. Kualitas sistem merupakan pengukuran dari sebuah sistem untuk mengetahui hasil antara pengguna dengan sistem. Fokus yang dilakukan yaitu pada prestasi yang didapat melalui sistem tersebut dengan cara melakukan rujukan dari tingkat kemampuan yang dimiliki oleh perangkat keras, lunak, serta kebijakan maupun tata cara yang ada pada sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan para penggunanya (Pawirosumarto & K, 2017). PT. Orindo Alam Ayu mulai masuk ke kota Medan pada tahun 2000. Pada tahun 2010 mulai menggunakan sistem digitalisasi dengan melakukan penjualan produk secara online melalui website id.oriflame.com, dan pada tahun 2018 perusahaan ini membentuk aplikasi untuk pertama kalinya untuk membantu para membernya melakukan pembelian secara online. Aplikasi ini diberikan nama Oriflame App yang dapat di download melalui *play store*. Berdasarkan salah satu indikator pernyataan yang ada dalam kuesioner penelitian ini yaitu pernyataan  $X_{1.1}$  sebanyak 46 responden (46%) menjawab setuju bahwa aplikasi pembelian online pada produk Oriflame yang disebut sebagai sistem ERP mudah untuk digunakan dan sebanyak 25 responden (25%) menjawab netral. Dalam menggunakan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) yang digunakan sebagai media pembelian online masih sulit untuk digunakan oleh para member, terutama pada member baru yang harus beradaptasi dengan penggunaan sistem tersebut. Pada pernyataan kedua di variabel kualitas sistem  $X_{1.2}$  sebanyak 40 responden (40%) menjawab setuju bahwa sistem yang digunakan dapat merespon dengan cepat ketika melakukan pembelian produk dan sebanyak 10 responden (10%) menjawab tidak setuju hal ini dikarenakan sistem tersebut susah diakses ketika menggunakan paket data sehingga tidak memberikan respon yang cepat ketika hendak melakukan proses pembelian produk.

Kemudahan, kecepatan, dan juga keamanan yang diberikan oleh perusahaan kepada penggunanya dalam penggunaan sistem pada masa sekarang ini akan memberikan penentuan terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Penggunaan sebuah sistem yang besar tentunya belum mampu menjamin bahwa sistem tersebut

dikatakan sukses dan juga dapat membantu bagi pengguna sepenuhnya, begitupun dengan penggunaan sistem yang kecil belum tentu memiliki kualitas yang tidak bagus dan menyebabkan perusahaan mengalami kebangkrutan atau tidak sukses (Khairunnisa & Yunanto, 2017). Hasil pada penelitian ini searah dengan (Hanadia et al., 2017), (Akram et al., 2017) dan (Buanawati et al., 2019) menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena sistem ERP yang disediakan oleh perusahaan tidak mudah digunakan dan tidak merespon dengan cepat.

### **Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Enterprise Resource Planning (ERP) Di PT. Orindo Alam Ayu Cabang Medan**

Berdasarkan beberapa uji yang telah dilakukan pada penelitian ini. Hasil hipotesis menerangkan bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Liu dan Arnett (2000) berpendapat bahwa kualitas informasi merupakan suatu tingkatan antara kesesuaian, ketepatan waktu, dan keamanan yang diberikan melalui informasi yang berkualitas pada sistem yang diterapkan. Hasil yang dikeluarkan melalui sistem yang telah diterapkan disebut sebagai kualitas informasi. Untuk melihat sejauh mana kualitas informasi maka harus dilihat antara informasi yang diberikan dengan informasi yang diharapkan dan dibutuhkan oleh pengguna sistem informasi itu sendiri (Akram et al., 2017). Ketika informasi yang diberikan sesuai dengan keinginan dan harapan pengguna, maka dikatakan berkualitas tinggi. Salah satu pencapaian sistem informasi adalah kualitas informasinya. Kepuasan pengguna akan meningkat dengan kualitas informasi yang tepat. Berdasarkan salah satu indikator pernyataan yang ada dalam kuesioner penelitian ini yaitu pernyataan pada pernyataan kelima di variabel kualitas informasi  $X_{2.5}$  sebanyak 41 responden (41%) menjawab sangat setuju bahwa informasi yang diberikan sistem ERP dapat membantu dalam melakukan pembelian produk dan sebanyak 42 responden (42%) menjawab setuju. Sistem Enterprise Resource Planning (ERP) yang disediakan oleh PT. Orindo Alam Ayu dikaitkan dengan email masing-masing para penggunanya (member) sehingga informasi apapun yang dikeluarkan oleh sistem akan muncul juga di email para

pengguna sehingga dapat membantu para pengguna dalam melakukan pembelian produk.

Hasil pada penelitian ini searah dengan (Asnawi, 2017), (Purba & Margareth, 2016), dan (Rukmiyati & Budiarta, 2016) yang menunjukkan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna karena sistem ERP memiliki kelengkapan dan dapat membantu dalam melakukan pembelian produk.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Enterprise Resource Planning (ERP) Di PT. Orindo Alam Ayu Cabang Medan**

Berdasarkan beberapa uji yang telah dilakukan pada penelitian ini. Hasil hipotesis menerangkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. DeLone dan Mclean (1992) juga mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah hal yang paling penting jika dilihat dan dilakukan perbandingan dengan penerapan yang lain, dikarenakan pemakaian dari sistem bukan hanya karyawan dan internal perusahaan, namun pelanggan juga menggunakan sistem tersebut. Dengan demikian, apabila terdapat dukungan yang jelek maka mampu mengakibatkan kehilangan pelanggan dan penjualan (Negara & Pratomo, 2019). Berdasarkan salah satu indikator pernyataan yang ada dalam kuesioner penelitian ini yaitu pernyataan pada pernyataan ketiga di variabel kualitas pelayanan  $X_{3.3}$  sebanyak 51 responden (51%) menjawab setuju bahwa sistem dapat membantu dalam melakukan pembelian produk secara online dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan sebanyak 38 responden (28%) menjawab sangat setuju. Pada sistem yang disediakan oleh PT. Orindo Alam Ayu terdapat fasilitas Oriflame Care, jadi apabila terdapat permasalahan dalam melakukan pembelian dapat langsung menghubungi customer service. Pernyataan keempat di variabel kualitas pelayanan  $X_{3.4}$  sebanyak 70 responden (70%) menjawab sangat setuju bahwa dengan menggunakan sistem ERP sebagai media pembelian online maka akan menjamin produk yang dibeli akan original serta terhindar dari resiko barang tiruan dan sebanyak 22 responden (22%) menjawab setuju. Salah satu alasan PT. Orindo Alam Ayu menciptakan sistem ini karena melarang para member untuk melakukan penjualan dan pembelian secara

online melalui *marketplace* agar menjaga kualitas produk.

Hasil pada penelitian ini searah dengan (Ruslan, 2021), (Amarin & Wijaksana, 2021) dan (Asnawi, 2017) Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sehingga dapat dipahami bahwa pengguna akan merasa puas dan memperoleh kemudahan dalam melakukan pekerjaannya dengan kualitas pelayanan yang baik.

### **Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Enterprise Resource Planning (ERP) Di PT. Orindo Alam Ayu Cabang Medan**

Berdasarkan beberapa uji yang telah dilakukan pada penelitian ini. Hasil hipotesis menerangkan bahwa secara simultan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil uji yang telah dilakukan mendapatkan hasil bahwa nilai  $R^2$  yaitu 0,704. Maka sebesar 70,4% kemampuan dari variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat dalam penelitian. Maka sisanya yaitu 29,6% yang dipengaruhi oleh beberapa faktor lain yang tidak dimasukkan pada penelitian ini. Hal ini cukup memberikan gambaran bahwa sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) yang disediakan oleh PT. Orindo Alam Ayu Cabang Medan dapat memberikan kepuasan terhadap penggunanya yaitu member yang ada di Kota Medan. Walaupun masih terdapat beberapa hal yang harus dilakukan perbaikan pada sistem tersebut.

### **E. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) di PT. Orindo Alam Ayu Cabang Medan. Variabel kualitas informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) di PT. Orindo Alam Ayu Cabang Medan. Hasil pengujian secara simultan dengan uji F, menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem

*Enterprise Resource Planning* (ERP) di PT. Orindo Alam Ayu Cabang Medan.

Disarankan agar PT. Orindo Alam Ayu Cabang Medan memberikan pelatihan penggunaan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) yang digunakan sebagai media pembelian online produk Oriflame kepada para pengguna (member) agar memberikan kemudahan kepada para pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Kemudian, disarankan agar informasi disampaikan dengan akurat dan tepat waktu agar mampu memberikan kualitas informasi yang baik kepada para pengguna.

### **F. DAFTAR PUSTAKA**

- Akram, Animah, & Basuki, P. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna, Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Penggunaan Sistem Erp (Enterprise Resource Planning) Berbasis Tam (Technology Acceptance Model). *Jurnal Magister Manajemen*, 6(1), 1–16.
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37–52.  
<https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>
- Andriati, H. N. (2020). Pemanfaatan E-Commerce Dalam Upaya Meningkatkan Penjualan Bunga Hias Komunitas Lestari Cyclop Di Jayapura. *The Community Engagement Journal*, 3(2), 199–212.
- Asnawi, M. F. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Dan Partisipasi Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem: Studi Kasus Pada Bagian Operasional Vsat Ip PT. Semesta Citra Media. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Multimedia*, 2(1), 157–162.  
<https://ojs.amikom.ac.id/index.php/semna-steknomedia/article/view/1614>
- Buanawati et al. (2019). Peran Kualitas Layanan dan Kualitas Sistem Enterprise Resource Planning (ERP) Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Dilingkungan Universitas Padjadjaran. *Jurnal Aplikasi Ipteks Untuk Masyarakat*, 8(1), 20–28.
- Budi, K. S. (2023). Analisis Terhadap Marketing B2B dengan Menggunakan ERP Sebagai Media Marketing. 2(11), 1–11.

- Cahaya, A., & Septa, E. (2018). Literatur Review : Critical Success Factor Penerapan Sistem ERP pada Perusahaan Manufaktur di Negara Berkembang dan Maju. *Jurnal Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 02, 89–97.
- Dewi, K., & Aksari, N. (2017). Peran Brand Image Dalam Memediasi Pengaruh Green Marketing Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Produk Oriflame Di Kota Denpasar). *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 6(11), 251511.
- Falgenti, K., & Pahlevi, S. M. (2013). Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi ERP pada Usaha Kecil Menengah Studi Kasus: Implementasi SAP BI di PT. CP. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 12(2), 161–183. <https://doi.org/10.12695/jmt.2013.12.2.4>
- Griffin, R. W., & Ebert, R. J. (2007). *BISNIS, Edisi Kedelapan*. Erlangga.
- Hanadia, N., Rahayu, S., & Zultilisna, D. (2017). Perceived Usefulness, Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Terhadap Sistem Dashboard PDAM Tirta Raharja 2017). *E-Proceeding of Management*, 4(3), 2707–2714.
- Hendarwan, D., Putri, Y. D., Porwani, S., & Iqbal, M. (2023). Efektivitas Penerapan Sistem Manajemen Dalam Melaksanakan Koordinasi dan Pemeliharaan Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja (SMK-3) Perusahaan. *Motivasi Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 8(1), 51–59.
- Herudiansyah, G., Fitantina, & Suandini, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Reliability, Responsiveness Dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah. *Motivasi Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 8(1), 10–17.
- Irawati, R., & Prasetyo, I. B. (2022). Pemanfaatan Platform E-Commerce Melalui Marketplace Sebagai Upaya Peningkatan Penjualan dan Mempertahankan Bisnis di Masa Pandemi (Studi pada UMKM Makanan dan Minuman di Malang). *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 6(2), 114–133.
- Izzati, A. N., & Najwa, N. F. (2018). Pengaruh Stakeholder Perspective Dalam Penerapan ERP: A Systematic Literature Review. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(1), 41. <https://doi.org/10.25126/jtiik.201851540>
- Kadir, A. (2014). *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*. CV. Andi Offset.
- Khairunnisa, U., & Yunanto, M. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih Pada Implementasi E-Faktur: Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 22(3), 229–241. <http://myunanto.staff.gunadarma.ac.id/Publications/files/3964/1756-3973-1-SM+Ulfa+%26+Yunanto.pdf>
- Kowanda, D., Firdaus, M., & Pasaribu, R. B. F. (2016). Determinan Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Erp Free Open Source Adempiere Pada Usaha Kecil Menengah: Studi Kasus Pada Ukm Blessings. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 12(2), 111. <https://doi.org/10.21460/jrak.2016.122.233>
- Mayori, E., & Aslami, N. (2022). Analisis Pengembangan Manajemen Perubahan dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Penerapan Enterprise Resource Planning (Studi Kasus Pada PT.Indako Binjai). *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 2(1), 923–926.
- Meiryani. (2021). Memahami Composite Reliability Dalam Penelitian Ilmiah. *Binus University Accounting*.
- Mendrofa, F., Butarbutar, I. I., Enjelika, Y., Surya, & Alfiandi. (2023). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen. *Circle Archive*, 1(1), 1–10.
- Muchdie, Hartono, B. D., & Suprihatin, H. S. (2018). *Evakuasi Implementasi Sistem Enterprise Resource Planning Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan di PT. Intiland Development Tbk*. Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.
- Negara, V. P., & Pratomo, D. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan Her Registrasi Igracias Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Terhadap Mahasiswa Telkom University). *Journal of Accounting and Finance (JAF)*, 1(1), 1–15.
- Nurbaiti, N., Aisyah, S., Rahma, T. I. F., & ... (2020). E-Commerce Trade In The Perspective Of Islamic Economy. ... of Management and ..., 6–12. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/jombi/article/view/9425%0Ahttp://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/jombi/article/download/9425/4411>
- O'brien James A. (2005). *Introduction To Information Systems*, 12 th. Salemba Empat.

- Pawirosumarto, S., & K, P. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan Sistem E-Learning Di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana. *Jurnal Manajemen*, XXI(02), 282–305.
- Purba, S. M., & Margareth, S. (2016). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Sistem ERP (Enterprise Resource Planning) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Pt. Adi Sarana Armada. Tbk. (Assa Rent) Cabang Medan*. Universitas Mikroskil.
- Qomusuddin, I. F., & Romlah, S. (2022). *Analisis Data Kuantitatif Dengan Program IBM SPSS Statistic 20.0*. Deepublish.
- Rahmani, N. A. B. (2016). *Metode Penelitian Ekonomi (pertama)*. Febi UINSU Press.
- Rukmiyati, I. M. S., & Budiarta, I. K. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi (Studi Empiris Pada Hotel Berbintang Di Provinsi Bali). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 3(1), 115–142.
- Ruslan, R. (2021). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Pelayanan Pada Sistem Enterprise Resource Planning (ERP) Terhadap Kepuasan Pengguna Di Pt. Furnilac Primaguna*. Universitas Budi Luhur.
- Shany, A., Khairina, D. M., & Maharani, S. (2016). Sistem Informasi Evaluasi Akademik Mahasiswa (Studi Kasus Program Studi Ilmu Komputer Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Mulawarman). *Informatika Mulawarman: Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer*, 11(1), 37. <https://doi.org/10.30872/jim.v11i1.201>
- Sigalingging, E. D., & Permatasari, D. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Enterprise Resource Planning-System Application and Product in Data Processing (Erp-Sap) Dengan Perceived Usefulness Sebagai Variabelmoderating Pada Pelindo I (Persero) Sumatera. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha*, 12(01), 1046–1057. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/SIak/article/view/30324><https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/SIak/article/viewFile/30324/18162>
- Siregar, L. Y., & Nasution, M. I. P. (2020). Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Bisnis Online. *HIRARKI Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (HJIMB)*, 2(1), 71–75. <http://journal.upp.ac.id/index.php/Hirarki%0APERKEMBANGAN>
- Supartha, I. K. D. G., Agus, B., Sastradipraja, C. K., & Arfianto, A. Z. (2022). *Konsep Sistem Informasi Dalam Berbagai Aspek Kehidupan Masyarakat*. Media Sains Indonesia.
- Tubarad, C. P. T., & Arifin, S. (2016). Analisis Kesuksesan Implementasi Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Pada Pt XYZ. *Jurnal Ilmiah Gema Ekonomi*, 6(2), 905–918.
- Waziana, W., Saputra, R. H., Sari, N. Y., Kasmi, & Aulia, D. (2022). Pemanfaatan E-Commerce Shopee Sebagai Upaya Peningkatan Ekonomi Ibu-Ibu PKK Pelaku Bisnis. *NEAR: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 1–6.
- Widana, I. W., & Muliani, P. L. (2020). *Uji Persyaratan Analisis*. Klik Media.
- Yustiani, R., & Yunanto, R. (2017). Peran Marketplace Sebagai Alternatif Bisnis Di Era Teknologi Informasi. *Komputa: Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika*, 6(2), 43–48. <https://doi.org/10.34010/komputa.v6i2.2476>