



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 2 (2025) pp: 4112-4118

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh Implementasi Sistem ERP Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Perusahaan Jasa Pengiriman Di Karanganyar

Bagus Misbahul Munir¹, Kamila Asadiyah Azahro², Mirna Aulia Sari³, Ayu Rahmawati Sholihah⁴, Dhiyajeng Meilinda Putri⁵, Maya Mega Restri Fauziah⁶

^{1,2,3,4,5,6} Bisnis Digital Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Karanganyar

E-mail: bmmunir168@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi sistem Enterprise Resource Planning (ERP) terhadap kepuasan Pengguna pada perusahaan jasa pengiriman di Karanganyar. Implementasi ERP telah dikenal mampu meningkatkan efisiensi operasional dan integrasi antar departemen dalam sebuah organisasi. Namun, keberhasilan implementasi ERP tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga oleh kepuasan pengguna sebagai faktor mediasi penting yang berdampak pada kualitas layanan Pengguna. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan survei terhadap pengguna ERP di beberapa perusahaan pengiriman barang di Karanganyar, penelitian ini mengkaji bagaimana kegunaan sistem ERP memengaruhi keberhasilan proyek implementasi ERP yang berdampak langsung pada kepuasan Pengguna. Pengumpulan data kuesioner kepada pengguna yang telah menggunakan jasa pengiriman di Karanganyar. Data primer diperoleh dari hasil tanggapan responden sebanyak 111 responden melalui penyebaran kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegunaan sistem ERP berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Pengguna, baik secara langsung maupun melalui mediasi kepuasan pengguna sistem. Temuan ini menekankan pentingnya keterlibatan pengguna dalam setiap tahap implementasi ERP untuk mendukung keberhasilan layanan pengiriman yang lebih responsif dan terpercaya.

Kata kunci: ERP, Kepuasan Pengguna, Kualitas Layanan Digital,

1. Latar Belakang

Dalam era digital saat ini, perusahaan jasa pengiriman dituntut untuk memberikan layanan yang cepat, akurat, dan dapat diandalkan guna meningkatkan kepuasan Pengguna. Untuk mendukung hal tersebut, banyak perusahaan mulai mengadopsi sistem Enterprise Resource Planning (ERP) sebagai solusi untuk mengintegrasikan proses bisnis secara menyeluruh. Sistem ERP memungkinkan otomatisasi dan pengelolaan data secara real-time yang mencakup manajemen inventaris, pelacakan pengiriman, pengelolaan Pengguna, dan proses keuangan dalam satu platform yang terintegrasi. Ketepatan waktu pengiriman (*on time delivery*) lebih bisa dikontrol menurut (Santo Wijaya & Hendra Alianto, 2021)

Namun demikian, implementasi ERP tidak selalu berhasil sebagaimana yang diharapkan. Sebagian besar kegagalan implementasi disebabkan oleh rendahnya kegunaan sistem dan kurangnya kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Penelitian sebelumnya oleh Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2009), kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) sebagian dipengaruhi oleh persepsi mengenai kualitas produk (*product quality*) dan kualitas layanan (*service quality*). Kualitas layanan (*service quality*) merupakan evaluasi yang mencerminkan persepsi pelanggan atas keandalan (*reliability*), kesigapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*), dan sarana fisik (*tangibles*).

Salah satu sistem informasi yang didukung oleh teknologi adalah sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*). Dengan menggunakan ERP, pekerjaan ganda yang memakan waktu dapat dihindari, proses transaksi konvensional dapat dibuat lebih sederhana, dan transaksi berbasis kertas dapat dihilangkan (*paperless*). Secara finansial, data real-time dapat dilacak setiap saat, termasuk nilai inventaris dan pendeteksian piutang yang menunggak menjadi lebih mudah.

Enterprise Resource Planning (ERP) menyatukan semua sistem perusahaan menjadi satu sistem yang mengintegrasikan informasi dan prosedur berbasis informasi menggunakan satu basis data, sehingga memudahkan departemen atau area fungsional dalam suatu organisasi untuk berkomunikasi dan berbagi data. Secara khusus, akurasi data lebih terjamin, kinerja manajemen difasilitasi, efisiensi dan efektivitas organisasi meningkat melalui alokasi sumber daya perusahaan yang optimal, dan kualitas informasi akuntansi untuk pengambilan keputusan ditingkatkan ketika sistem ERP diimplementasikan. Karena menyederhanakan operasi dan mengurangi kesalahan pemrosesan data, suatu sistem dapat meningkatkan produksi dan efektivitas organisasi.

Dalam konteks lokal, khususnya di wilayah Karanganyar, penggunaan ERP dalam perusahaan jasa pengiriman masih tergolong baru dan belum banyak diteliti kaitannya dengan kepuasan Pengguna sebagai indikator keberhasilan. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan mengevaluasi pengaruh implementasi sistem ERP terhadap kepuasan Pengguna pada perusahaan jasa pengiriman di Karanganyar. Fokus utama penelitian ini adalah pada aspek kegunaan sistem dan bagaimana faktor tersebut memengaruhi persepsi pengguna serta pengalaman Pengguna secara keseluruhan. Sistem aplikasi ERP sebagai produk yang memberikan manfaat bagi organisasi bisnis dan penggunanya sebagai konsumen, maka tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dan kinerja sistem aplikasi ERP akan menumbuhkan pemahaman umum mengenai organisasi bisnis yang dijalankan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menganalisis Pengaruh Implementasi Sistem ERP Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Perusahaan Jasa Pengiriman Di Karanganyar. Penelitian tersebut menggunakan penelitian kuantitatif yang merupakan penelitian dengan metode statistika yang menguji pengaruh antara dua variabel atau lebih variabel. Pada penelitian ini menggunakan data yang diperoleh melalui penyebaran kuisioner menggunakan gform yang kemudian diolah secara statistika melalui program Smart PLS.

Penelitian ini dilakukan pada para pengguna jasa pengiriman di area Kabupaten Karanganyar. Sampel dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria dalam penelitian ini merupakan para pengguna jasa di Kabupaten Karanganyar terutama pada bidang pengiriman dengan jumlah sampel sebanyak 111 pengguna jasa pengiriman di Kabupaten Karanganyar.

Variabel	Definisi/konsep	Indikator
Kualitas Layanan	Persepsi pengguna mengenai pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan	<ul style="list-style-type: none">• Keandalan (reliability)• Kesigapan (responsiveness)• Jaminan (assurance)• Perhatian (empathy)• Sarana fisik (tangibles)
Kinerja Sistem Aplikasi ERP	Penilaian atas kualitas (yang dirasakan) dan manfaat (yang diterima) yang berhubungan dengan karakteristik operasi dasar sistem aplikasi ERP	<ul style="list-style-type: none">• Kualitas sistem (system quality)• Kualitas informasi (information quality)• Implikasi individu (individual impact)• Implikasi organisasi (organizational impact)
Kepuasan Pengguna	Tingkat perasaan atau kesan dan suatu tanggapan emosional pengguna sistem aplikasi ERP	<ul style="list-style-type: none">• Pengalaman selama menggunakan (experience)• Harapan (expectation)• Kepuasan keseluruhan (overall satisfaction)

Hipotesis 1 (H1): Semakin baik kualitas layanan terkait operasional sistem aplikasi ERP yang diberikan oleh penyedia layanan maka semakin tinggi kepuasan penggunanya.

Hipotesis 2 (H2): Semakin baik kepuasan kinerja sistem aplikasi ERP, maka semakin tinggi tingkat kepuasan penggunanya.



3. Hasil dan Diskusi

A. Karakteristik Responden

karakteristik responden dalam penelitian ini didominasi oleh wanita berusia muda. Sebanyak 65,8% responden adalah Laki-laki, sementara sisanya adalah perempuan. Mayoritas responden (46,8%) berada dalam rentang usia 15-20 tahun dimana usia tersebut menunjukkan fokus penelitian pada kelompok usia muda. Dilihat dari segi pendidikan, sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK (62,2%), dengan proporsi yang cukup signifikan juga memiliki pendidikan sarjana atau pascasarjana (32,4%) hal ini sesuai dengan penelitian (Kolefiyan1 et al., 2025). Penelitian ini mengindikasikan bahwa tingkat pendidikan responden secara umum cukup tinggi. Profil responden yang didominasi oleh Perempuan muda dengan latar belakang pendidikan yang baik ini perlu menjadi pertimbangan dalam menginterpretasikan hasil penelitian, karena karakteristik demografis ini dapat memengaruhi persepsi dan respon responden terhadap variabel-variabel penelitian.

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	%
Jenis Kelamin	wanita	73	65,8
	Pria	38	34,2
Usia	15-30 tahun	52	46,8
	21 – 30 tahun	52	46,8
	31-40 tahun	4	3,6
	41-50 tahun	3	2,7
Pendidikan Terakhir	SD Sederajat	1	0,9
	SMP Sederajat	5	4,5
	SMA/SMK Sederajat	69	62,2
	Sarjana/Pascasarjana	36	32,4
Total		111	100%

B. Hasil Uji Outer Model

Tahap awal analisis menggunakan Partial Least Square (PLS) difokuskan pada pengujian model pengukuran. Model ini dievaluasi melalui berbagai uji, termasuk pada uji validitas konvergen, yang diskriminan, reliabilitas, dan uji konstruk formatif. Semua perhitungan dilakukan menggunakan software SmartPLS versi 3.0. Pada tabel meunjukkan variabel firm performance, innovation performance dengan nilai-nilai yang memenuhi kriteria tersebut. Pada *convergent validity* diuji melalui nilai loading factor (>0.7), *cronbach's Alpha* (>0.7), *composite reliability* (>0.7), dan *AVE* (>0.5).

Pada tabel diatas Untuk mengukur sejauh mana konstruk-konstruk yang berada dalam penelitian ini berhasil diukur, dan telah dilakukan pengujian validitas konvergen dengan menggunakan nilai Average Variance Extracted (AVE). Menurut Hair et al. (2014), jadi suatu konstruk dianggap valid jika nilai AVE-nya lebih besar dari 0,5. Hasil analisis menunjukkan bahwa pada semua konstruk dalam penelitian ini, yaitu, *kualitas layanan, kinerja sistem aplikasi ERP, kepuasan pengguna..* memiliki nilai AVE yang melampaui ambang batas tersebut. Konstruk kualitas layanan memiliki nilai AVE sebesar 0,785. *Kinerja Sistem Aplikasi ERP* sebesar 0,744 dan *Kepuasan Pengguna* sebesar 0,813. Hal ini mengindikasikan bahwa masing-masing konstruk berhasil menjelaskan sebagian besar varians item-item indikatornya, sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk-konstruk tersebut telah diukur dengan valid. Dengan kata lain, indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur masing-masing konstruk benar-benar mewakili konsep yang ingin diukur.

Variabel	Item	Loading Faktor	Cronbach's Alpha	PC	AVE	Kesimpulan
Kualitas Layanan	PLY1	0.870	0.931	0.933	0.785	Valid & Reliabel
	PLY2	0.857				
	PLY3	0.918				
	PLY4	0.889				
	PLY5	0.892				
Kinerja Sistem Aplikasi ERP	KSPP_ERP1	0.800	0.913	0.917	0.744	Valid & Reliabel
	KSPP_ERP2	0.851				
	KSPP_ERP3	0.905				
	KSPP_ERP4	0.853				
	KSPP_ERP5	0.899				
Kepuasan pengguna	KP1	0.930	0.942	0.945	0.813	Valid & Reliabel
	KP2	0.918				
	KP3	0.913				
	KP4	0.838				
	KP5	0.906				

C. Hasil Uji Inner Model

Hasil uji R^2 pada variabel kepuasan Pengguna memiliki nilai R^2 sebesar 0,831 yang berarti memiliki bahwa kepuasan Pengguna dapat dijelaskan oleh suatu variabel independen ke dalam model sebesar 83,1% , yang sisanya 16,9% yang dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti. Pada nilai ini menunjukkan bahwa model yang digunakan dalam penelitian memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan factor yang dapat memengaruhi Kepuasan Pengguna.

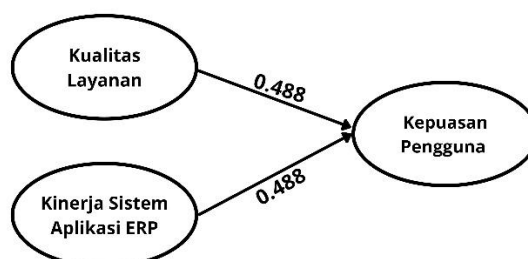
Hasil uji Q^2 pada variabel kepuasan pengguna memiliki nilai Q^2 sebesar 0,656, yang berarti Innovation Performance dapat diprediksi oleh variabel independent sebesar 65,6%, yang sisanya 34,4% yang dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

D. Hasil Uji Hipotesis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai β sebesar 0,488, dan p-value sebesar $0,000 < 0,05$. Yang berarti maka hubungan ini dinyatakan signifikan. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan, seperti keandalan, tanggapan cepat, jaminan, empati, dan bukti fisik, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem ERP yang digunakan.

Hasil penelitian kinerja sistem aplikasi ERP juga memberikan pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai β sebesar 0,488, dan p-value sebesar $0,000 < 0,05$. Sama seperti jalur sebelumnya, nilai ini menunjukkan hubungan yang kuat dan signifikan. Artinya, semakin tinggi kinerja sistem ERP dalam hal kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan, fleksibilitas, dan keamanan sistem, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna.

	β	T Stat	P Values	Kesimpulan
kualitas layanan -> kepuasan pengguna	0.488	4.715	0.000	H1 Diterima
Kinerja sistem ERP -> kepuasan pengguna	0.488	5.743	0.000	H2 Diterima



4. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi sistem Enterprise Resource Planning (ERP) terhadap kepuasan pengguna pada perusahaan jasa pengiriman di Kabupaten Karanganyar. Fokus utama penelitian ini terletak pada dua variabel independen, yaitu kualitas layanan dan kinerja sistem ERP, serta satu variabel dependen, yaitu kepuasan pengguna. Kinerja sistem ERP juga memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kinerja sistem dinilai dari kemudahan penggunaan, kecepatan akses, fleksibilitas, dan keamanan. Sistem ERP yang berjalan dengan baik mampu meningkatkan pengalaman pengguna dan mendukung efektivitas kerja. Evaluasi terhadap kemampuan prediktif model melalui uji R^2 dan Q^2 menunjukkan hasil yang baik. Nilai R^2 sebesar 0,831 menandakan bahwa 83,1% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kualitas layanan dan kinerja sistem ERP. Ini berarti bahwa kedua variabel tersebut memiliki kontribusi signifikan dalam membentuk kepuasan pengguna secara keseluruhan. Sementara itu, nilai Q-Square sebesar 0,476 memperkuat bahwa model memiliki kemampuan prediktif yang baik.

kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Nilai koefisien jalur sebesar 0,488, nilai t-statistic sebesar 4,715, dan nilai p-value sebesar 0,000 mengindikasikan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut sangat kuat dan dapat diterima secara statistik. Artinya, semakin baik persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang mencakup aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna terhadap sistem ERP.

kinerja sistem aplikasi ERP juga menunjukkan pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan nilai koefisien sebesar 0,488, t-statistic sebesar 5,743, dan p-value sebesar 0,000, dapat disimpulkan bahwa sistem ERP yang berkinerja baik akan meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengguna. Kinerja sistem dalam penelitian ini diukur melalui aspek kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan sistem, fleksibilitas, dan keamanan. Apabila sistem ERP mampu mendukung aktivitas operasional pengguna secara efisien dan efektif, maka kepercayaan dan kenyamanan pengguna pun akan meningkat secara signifikan.

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan sistem informasi khususnya ERP dalam konteks perusahaan jasa pengiriman. Ditemukan bahwa keberhasilan implementasi sistem ERP tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap layanan dan performa sistem. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan pengguna, perusahaan perlu memperhatikan kualitas layanan serta melakukan perbaikan dan pemeliharaan terhadap sistem ERP secara berkala. Pelatihan bagi pengguna serta penyediaan layanan bantuan teknis juga menjadi strategi penting agar sistem dapat digunakan secara optimal.

5. Kesimpulan

Penelitian ini menemukan bahwa implementasi sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna pada perusahaan jasa pengiriman di Kabupaten Karanganyar. Kedua variabel independen yang diteliti, yaitu kualitas layanan dan kinerja sistem aplikasi ERP, terbukti memberikan pengaruh positif secara langsung terhadap tingkat kepuasan pengguna. Kualitas layanan yang mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan sarana fisik berperan penting dalam membentuk persepsi positif pengguna terhadap sistem ERP. Demikian pula, kinerja sistem ERP yang dinilai dari aspek kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan sistem, fleksibilitas, dan keamanan terbukti mampu meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pengguna. Dari hasil penelitian di atas bahwa perusahaan perlu memperhatikan kualitas layanan serta memastikan sistem ERP yang digunakan dapat beroperasi secara optimal guna mendukung pengalaman pengguna yang maksimal.

Referensi

1. DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). *Information systems success: The quest for the dependent variable*, *Information Systems Research* 3 (1), 60–95.
2. Devianarko, S. W., Sulistiowati, S., & Soebijono, T. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Website SiCepat Ekspres dengan Metode WebQEM Terhadap Kepuasan Pengguna. *Majalah Ekonomi: Telaah Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*, 27(2), 58-67.
3. Falgenti, K., & Pahlevi, S. M. (2013). Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi ERP pada Usaha Kecil Menengah Studi Kasus: Implementasi SAP B1 di PT. CP. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 12(2).
4. Kolefyan1, I., Kurniawati2, H. D., * U. A., Sari4, M. A., Khoirul, Saleh5, A., & Luthfi Dzaki Rabbani6. (2025). The Impact of E-Service Quality and E-market Orientation on E- wom through E-trust as a Mediator for Shopee Users. *Jurnal Economic Resources*, 7, 250–262.
5. Kotler, P. & Keller, K.L. 2009. *Marketing Management*. 13th Edition. United States of America: Pearson
6. 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), 111-129.
7. Kumala, Widhah I., Saefudin, Saefudin., Adibatunnabillah, Suko Rina. (2023). Pemodelan Loyalitas Pengguna Aplikasi Ovo di Kota Malang: Peran Kualitas Layanan dan Citra Merek dengan Kepuasan Sebagai Pemediiasi. *Jurnal Manajemen Dakwah*, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Vol.09 No.1
8. Purwanto, S. K., & Pawirosumarto, S. (2017). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan sisteme-learning di program pascasarjana universitas mercu buana. *Jurnal Manajemen*, 21(2), 282-305.

9. Rahmani, N. A. B. (2016). Metode Penelitian Ekonomi (pertama).
10. Ruslan, R. E. Z. A. (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*.
11. Syah, D. O., & Prakasya, R. Y. (2013). Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Enterprise Resource Planning (ERP). *Jurnal Bijak*, 10(1), 185-212.
12. Syahfitri, S., Nurbaiti, N., & Inayah, N. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Pelayanan Pada Sistem Enterprise Resource Planning Terhadap Kepuasan Pengguna. *MOTIVASI*, 8(2), 88-100.
13. Tubarad, C. P. T. (2017). Analisis Kesuksesan Implementasi Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Pada PT XYZ.
14. Wijaya, S. F., & Alianto, H. (2012). Esensi dan penerapan ERP dalam bisnis. *Yogyakarta: Graha Ilmu*.
15. Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill.