



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

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

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 9695-9703

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

Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi, Layanan, dan Kepuasan Pengguna ERP terhadap Penilaian Kinerja Karyawan di Karanganyar

Syahidah Ulya, Very Agustin, Fitri Noviandari, Lutfia Putri, Ragil Binti, Dida Artika, Muhamamad Yusuf
Bisnis Digital Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Karanganyar

syahidahulyah123@gmail.com, veryagustin274@gmail.com, fitrinoviandari07@gmail.com, lutfiautami94@gmail.com,
ragilbintimnb2010@gmail.com, didaartika@gmail.com, yusufariyadi@umuka.ac.id*

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi mendorong perusahaan untuk mengimplementasikan Enterprise Resource Planning (ERP) sebagai sistem yang mampu mengintegrasikan berbagai proses bisnis dan mendukung pengambilan keputusan secara lebih efektif. Keberhasilan implementasi ERP tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, serta tingkat kepuasan pengguna dalam memanfaatkan sistem tersebut. Keempat faktor tersebut diyakini dapat mendukung peningkatan efektivitas kerja dan penilaian kinerja karyawan. Namun, hasil penelitian sebelumnya masih menunjukkan temuan yang beragam sehingga perlu dilakukan pengujian lebih lanjut pada konteks industri di Kabupaten Karanganyar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna ERP terhadap penilaian kinerja karyawan industri di Kabupaten Karanganyar. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode kausal. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara online kepada 61 responden yang merupakan karyawan industri dengan teknik purposive sampling. Instrumen penelitian diukur menggunakan skala Likert dan dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, serta regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan maupun parsial, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna ERP tidak berpengaruh signifikan terhadap penilaian kinerja karyawan. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,028 menunjukkan bahwa variabel independen hanya mampu menjelaskan 2,8% variasi kinerja karyawan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kinerja karyawan lebih dipengaruhi oleh faktor lain seperti motivasi kerja, kompetensi, pengalaman, dan lingkungan kerja. Oleh karena itu, perusahaan perlu meningkatkan pemanfaatan ERP melalui pelatihan, pendampingan pengguna, dan integrasi sistem ke dalam aktivitas operasional agar manfaat ERP dapat dirasakan secara lebih optimal dalam mendukung kinerja karyawan.

Kata kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Kinerja Karyawan, ERP

1. Latar Belakang

Kualitas sistem merupakan faktor penting dalam mendukung efektivitas penilaian kinerja karyawan. Sistem yang berkualitas mampu menghasilkan penilaian yang objektif, akurat, konsisten, serta mengurangi bias pada metode manual. Menurut (Opel Saputra & Heliyani, 2024) sistem penilaian kinerja yang baik harus memiliki akurasi, transparansi, dan kemudahan penggunaan agar dapat meningkatkan efektivitas kerja pegawai dan meminimalisir kesalahan evaluasi. Selain itu, (Sari *et al.*, 2020) menjelaskan bahwa sistem berbasis teknologi mampu mengatasi masalah pada sistem manual seperti kesalahan perhitungan, keterlambatan pengolahan data, dan kesulitan penyimpanan data karena sistem dapat terintegrasi secara real-time. Penggunaan metode Analytical Hierarchy Process (AHP) juga dapat meningkatkan objektivitas dan konsistensi penilaian karena memberikan pembobotan yang jelas pada setiap indikator kinerja (Setiawati *et al.*, 2025). Selanjutnya, (Atika *et al.*, 2025). menyatakan bahwa sistem penilaian kinerja yang efektif harus memiliki indikator yang jelas dan umpan balik yang konstruktif bagi karyawan. (Sirait *et al.*, 2025) menambahkan bahwa sistem berbasis skala pengukuran mampu menghasilkan evaluasi yang lebih terstruktur dan objektif sehingga mendukung peningkatan produktivitas organisasi.

Kualitas layanan juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan penerapan ERP. Menurut (Sinambela, Hermawati, 2018) dalam (Pramulaso, 2020), kualitas merupakan kemampuan layanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Dalam ERP, kualitas layanan dapat dilihat dari kemudahan akses data, kecepatan proses, dan keakuratan informasi. Selain itu, menurut (Abdullah dan Tantri, 2019) dalam (Purnomo, 2022), kualitas layanan berkaitan dengan dukungan yang diberikan oleh tim IT atau penyedia sistem seperti kecepatan respons,

kemampuan memberikan solusi, dan komunikasi yang jelas kepada pengguna. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka pengguna akan merasa lebih nyaman dalam menggunakan sistem. Menurut Sunyoto (2014) dalam (Rahmawati *et al.*, 2022), kualitas layanan memiliki lima dimensi utama yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy yang berperan penting dalam mendukung keberhasilan penerapan ERP.

Kualitas informasi merupakan aspek penting dalam keberhasilan sistem ERP karena informasi yang dihasilkan digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan. Menurut (Laudon & Laudon, 2014; Romney & Steinbart, 2012) dalam (Djahidin, 2018), kualitas informasi ditentukan oleh proses input, process, dan output dalam sistem informasi. Penelitian oleh (Akram *et al.*, 2017) menjelaskan bahwa kualitas informasi tercermin dari relevansi, akurasi, kegunaan, dan ketepatan waktu informasi yang dihasilkan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna ERP. Selain itu, (Dessyana & Yola, 2022) menyatakan bahwa kualitas informasi yang baik akan membuat pengguna merasa puas karena informasi yang dihasilkan bermanfaat bagi pekerjaan mereka. Menurut (DeLone & McLean, 1992) dalam (Djahidin, 2018), keberhasilan sistem informasi ditentukan oleh kualitas sistem dan kualitas informasi yang mampu memberikan makna dan manfaat bagi pengguna. Namun, kualitas informasi juga menghadapi berbagai kendala seperti informasi yang tidak update, sulit diakses, dan tidak lengkap sebagaimana dijelaskan oleh Eppler & Muenzenmayer (2002) dalam (Djahidin, 2018). Oleh karena itu, kemampuan organisasi dalam mengelola informasi yang relevan dan berkualitas menjadi kunci keberhasilan bisnis ((Evgeniou, 2002; Lečić & Kupusinac, 2013; Toleva-Stoimenova, 2010) dalam (Djahidin, 2018)).

Kepuasan pengguna ERP merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi ERP di organisasi. Menurut (Prasetyo & Susilowati, 2025), kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem yang mudah digunakan, stabil, dan membantu pekerjaan menjadi lebih efektif. Selain itu, kualitas informasi yang akurat dan relevan juga meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem (Lubis & Nasution, 2025). Kualitas layanan seperti dukungan teknis, respons cepat, dan pelatihan penggunaan sistem turut mempengaruhi kepuasan pengguna ERP. Faktor kemampuan dan pemahaman pengguna terhadap ERP juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna (Maylindasari *et al.*, 2024). Selanjutnya, (Ilmawan & Pujani, 2020) menjelaskan bahwa pengguna yang puas terhadap sistem ERP akan lebih termotivasi menggunakan sistem secara optimal sehingga dapat meningkatkan efektivitas kerja dan kualitas hasil pekerjaan.

Penilaian kinerja karyawan merupakan proses penting untuk mengetahui tingkat pencapaian kerja karyawan dalam organisasi. Menurut Sutrisno (2016) dalam (Putri *et al.*, 2025), kinerja dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama dalam mencapai tujuan organisasi. Menurut (Putri *et al.*, 2025), penilaian kinerja dapat dilakukan melalui tiga kriteria yaitu hasil kerja individu, perilaku, dan traits atau karakteristik individu. Penilaian kinerja membantu karyawan mengetahui kelebihan dan kekurangan dalam bekerja, sedangkan bagi perusahaan hasil penilaian digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan seperti pelatihan, promosi, dan sistem imbalan. Selain itu, (Fitriana, 2022) menjelaskan bahwa penilaian kinerja harus memiliki sasaran yang spesifik, terukur, dan berbatas waktu agar proses evaluasi dapat berjalan lebih efektif. Dengan adanya kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna ERP yang baik, maka proses penilaian kinerja karyawan dapat berjalan lebih efektif dan mendukung peningkatan produktivitas organisasi. Hal tersebut diperkuat oleh penelitian (Saraswati *et al.*, 2025) yang menunjukkan bahwa penerapan ERP HR dan regulasi internal secara simultan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas proses penentuan manfaat dan penilaian kinerja karyawan.

Selain itu, penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna ERP terhadap penilaian kinerja karyawan pada sektor industri di Kabupaten Karanganyar masih terbatas. Padahal, perkembangan teknologi informasi dan penggunaan sistem ERP dalam perusahaan terus meningkat sehingga diperlukan sistem yang mampu mendukung proses penilaian kinerja secara objektif, efektif, dan efisien. Setiap perusahaan juga memiliki karakteristik sistem, kualitas layanan, serta kebutuhan informasi yang berbeda sehingga hasil penelitian dari perusahaan atau daerah lain belum tentu dapat diterapkan pada konteks yang sama. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna ERP terhadap penilaian kinerja karyawan pada sektor industri di Kabupaten Karanganyar.

2. Metode Penelitian

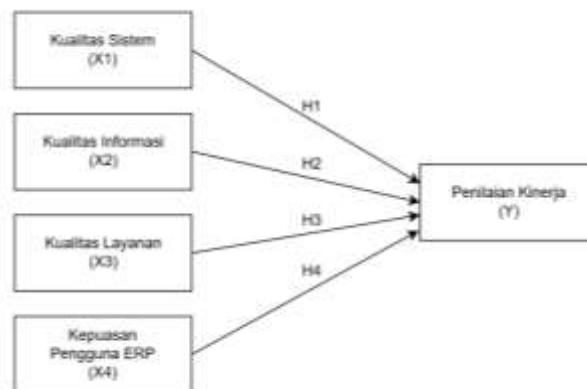
Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kausal untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kualitas layanan (X3), dan kepuasan pengguna ERP (X4) terhadap penilaian kinerja karyawan (Y). Objek penelitian adalah karyawan industri di Kabupaten Karanganyar dengan karakteristik usia 18–35 tahun yang dikelompokkan menjadi tiga kategori, yaitu 18–22 tahun, 23–28 tahun, dan

29–35 tahun, serta memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK dan S1. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 61 orang.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara online menggunakan Google Form. Instrumen penelitian diukur menggunakan skala Likert 1–5, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, serta analisis regresi linier berganda untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Seluruh proses pengolahan data dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS versi 27.

Pengukuran variabel yang dilakukan dalam penelitian ini didasarkan pada indikator sebagai berikut:

- X1 (Kualitas Sistem): mencakup aspek kemudahan penggunaan sistem, keandalan sistem (tidak sering error), dan kecepatan akses sistem.
- X2 (Kualitas Informasi): mencakup aspek akurasi informasi, ketepatan waktu informasi, dan kemudahan informasi untuk dipahami.
- X3 (Kualitas Layanan): mencakup aspek responsivitas tim IT, kejelasan solusi yang diberikan, serta dukungan atau bantuan kepada pengguna.
- X4 (Kepuasan Pengguna ERP): mencakup aspek tingkat kepuasan penggunaan sistem, manfaat sistem dalam pekerjaan, serta keinginan untuk terus menggunakan sistem ERP.
- Y (Penilaian Kinerja Karyawan): mencakup aspek pencapaian target kerja, kualitas hasil pekerjaan, serta ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Dari kerangka berpikir tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

- H1: Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Penilaian Kinerja Karyawan.
- H2: Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap Penilaian Kinerja Karyawan.
- H3: Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Penilaian Kinerja Karyawan.
- H4: Kepuasan Pengguna ERP berpengaruh positif terhadap Penilaian Kinerja Karyawan.

3. Hasil dan Diskusi

3.1 Karakteristik Responden

Tabel 3.1 Karakteristik Responden (N = 61)

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	18	29,5
	Perempuan	43	70,5
Usia	18-22	45	73,8
	23-28	12	19,7
	29-35	4	6,6
Pendidikan Terakhir	SMA/SMK	46	75,4
	S1	15	19,7

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.9573>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

	Total	61	100.00
--	-------	----	--------

Sumber : Hasil Olah Data IBM SPSS Statistics 27

Berdasarkan data 61 responden, mayoritas berjenis kelamin perempuan (70,5%) dibandingkan laki-laki (29,5%). Dari segi usia, sebagian besar berada pada rentang 18–22 tahun (73,8%), diikuti usia 23–28 tahun (19,7%) dan 29–35 tahun (6,6%). Sementara itu, berdasarkan pendidikan terakhir, mayoritas responden adalah lulusan SMA/SMK (75,4%) dan sisanya S1 (19,7%). Hal ini menunjukkan bahwa responden didominasi oleh perempuan, usia muda, dan berpendidikan menengah.

3.2 Uji Kualitas Instrumen

3.2.1 Uji Validitas Reabilitas

Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

Variabel	Item	R Tabel	Persen Correlation	Cronbach's Alpha	N of Items	Kesimpulan
Kualitas Sistem (X1)	KS 1	0,2521	0,762	0,816	3	Valid & Reliabel
	KS 2	0,2521	0,784			
	KS 3	0,2521	0,741			
Kualitas Informasi (X2)	KI 1	0,2521	0,774	0,877	3	Valid & Reliabel
	KI 2	0,2521	0,835			
	KI 3	0,2521	0,841			
Kualitas Layanan (X3)	KL 1	0,2521	0,766	0,825	3	Valid & Reliabel
	KL 2	0,2521	0,746			
	KL 3	0,2521	0,767			
Kepuasan Pengguna (X4)	KP 1	0,2521	0,785	0,833	3	Valid & Reliabel
	KP 2	0,2521	0,783			
	KP 3	0,2521	0,693			
Penilaian Kinerja (Y)	PK 1	0,2521	0,679	0,784	3	Valid & Reliabel
	PK 2	0,2521	0,907			
	PK 3	0,2521	0,907			

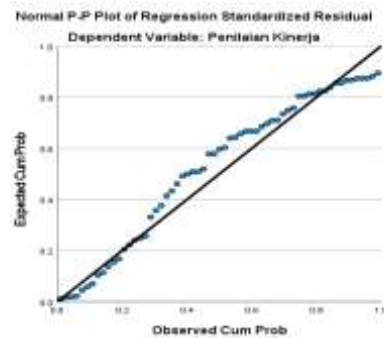
Sumber : Hasil Olah Data IBM SPSS Statistics 27

Tabel ini menyajikan hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian pada variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, dan Penilaian Kinerja. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai Pearson Correlation dengan r tabel sebesar 0,1909, dimana item dinyatakan valid jika nilai korelasi lebih besar dari r tabel. Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item pada masing-masing variabel memiliki nilai Pearson Correlation di atas 0,1909, sehingga seluruh item dinyatakan valid dan mampu mengukur konstruk yang dimaksud.

Selanjutnya, uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,7, yaitu Kualitas Sistem (0,816), Kualitas Informasi (0,877), Kualitas Layanan (0,825), Kepuasan Pengguna (0,833), dan Penilaian Kinerja (0,784). Hal ini menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian reliabel dan konsisten untuk digunakan dalam penelitian.

3.3 Hasil Uji Asumsi Klasik

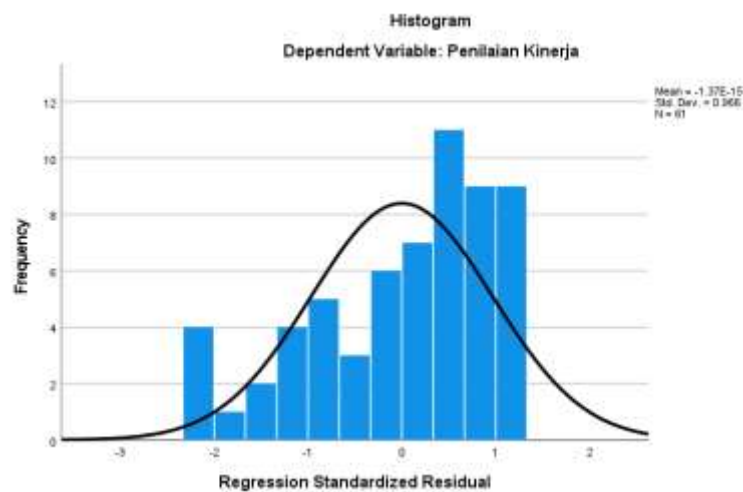
3.3.1 Hasil Uji Normalitas



Gambar 2. P_Plot

Sumber : Hasil Olah Data IBM SPSS Statistics 27

Grafik P-Plot menunjukkan adanya penyimpangan dari garis diagonal sehingga data tidak terdistribusi normal.



Gambar 3. Histogram

Sumber : Hasil Olah Data IBM SPSS Statistics 27

Histogram menunjukkan pola yang mendekati kurva normal, namun distribusi data belum sepenuhnya simetris sehingga data tidak terdistribusi normal.

3.3.2 Uji statistik Kolmogorov Smirnov

Tabel 3.3 Hasil Uji statistik Kolmogorov Smirnov

<i>Unstandardized Residual</i>	Kesimpulan
Asymp sig	0,024 Normal

Sumber : Hasil Olah Data IBM SPSS Statistics 27

Kesimpulan: berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Asymp Sig sebesar $0,024 < 0,05$. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa secara statistik data tidak terdistribusi secara normal.

3.3.3 Uji Multikolinieritas

Tabel 3.4 Hasil Uji Multikolinieritas

Collinearity (Tolerance)	Collinearity (VIF)	Kesimpulan
0,121	08,246	Terjadi gejala multikolinieritas
0,035	28,607	
0,014	69,047	
0,019	52,995	

Sumber : Hasil Olah Data IBM SPSS Statistics 27

Kesimpulan: berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Tolerance seluruh variabel $< 0,10$ dan nilai VIF > 10 . Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terjadi gejala multikolinieritas dalam model regresi.

3.3.4 Uji Autokorelasi

Tabel 3.5 Hasil Uji Autokorelasi

<i>Unstandarized Residual</i>	Kesimpulan
<i>Asymp sig</i> 0,367	Normal

Sumber : Hasil Olah Data IBM SPSS Statistics 27

Kesimpulan: berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Asymp Sig sebesar $0,367 > 0,05$. Artinya dapat disimpulkan bahwa data penelitian tidak memiliki masalah autokorelasi.

3.3.5 Uji Heteroskedastisitas

Tabel 3.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas

<i>Unstandarized Residual</i>	Kesimpulan
<i>Asymp sig</i> 1,000	Normal
1,000	
1,000	
1,000	

Sumber : Hasil Olah Data IBM SPSS Statistics 27

Kesimpulan: berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Asymp Sig pada seluruh variabel sebesar $1,000 > 0,05$. Artinya dapat disimpulkan bahwa data tidak memiliki masalah heteroskedastisitas.

3.4 Uji Regresi Berganda

Tabel 3.7 Hasil Uji Regresi Berganda

Adjust R Square		
Model Summary	0,028	
Anova	Sig	
	0,234	
Coefficients	Unstandardized	Sig
Kualitas Sistem	-0,561	0,338
Kualitas Informasi	1,096	0,243
Kualitas Layanan	0-2575	0,058
Kepuasan Pengguna	1,963	0,088

Sumber : Hasil Olah Data IBM SPSS Statistics 27

Kesimpulan: berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,028, yang berarti variabel independen hanya mampu menjelaskan sebesar 2,8% terhadap variabel dependen, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model. Nilai signifikansi pada uji ANOVA sebesar $0,234 > 0,05$, sehingga model regresi secara simultan tidak signifikan.

Secara parsial, seluruh variabel yaitu Kualitas Sistem (Sig 0,338), Kualitas Informasi (Sig 0,243), Kualitas Layanan (Sig 0,058), dan Kepuasan Pengguna (Sig 0,088) memiliki nilai signifikansi $> 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh bahwa seluruh variabel independen yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna ERP tidak berpengaruh signifikan terhadap penilaian kinerja karyawan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi masing-masing variabel yang lebih besar dari 0,05, serta nilai signifikansi uji simultan (ANOVA) sebesar $0,234 > 0,05$. Selain itu, nilai Adjusted R Square

sebesar 0,028 menunjukkan bahwa model penelitian hanya mampu menjelaskan 2,8% variasi kinerja karyawan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi ERP dalam organisasi tidak hanya bergantung pada aspek teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan budaya kerja perusahaan. Dalam praktiknya, sistem ERP sering kali hanya dimanfaatkan sebagai alat administrasi dan pencatatan data, sementara proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan pekerjaan masih banyak dilakukan berdasarkan pengalaman serta kebiasaan kerja karyawan. Akibatnya, manfaat sistem ERP belum sepenuhnya dirasakan dalam mendukung peningkatan kinerja individu.

H1: Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Penilaian Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki nilai signifikansi sebesar $0,338 > 0,05$, sehingga H1 ditolak. Artinya, kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap penilaian kinerja karyawan.

Secara teori, sistem yang berkualitas seharusnya mampu meningkatkan efektivitas kerja karena memiliki karakteristik akurasi, transparansi, dan kemudahan penggunaan. Sistem berbasis teknologi juga dapat meminimalisir kesalahan dan meningkatkan efisiensi kerja (Sari et al., 2020). Namun, dalam penelitian ini, tidak signifikannya pengaruh kualitas sistem menunjukkan bahwa keberadaan ERP belum sepenuhnya dimanfaatkan dalam mendukung kinerja. Kemungkinan karyawan masih menggunakan cara kerja manual atau belum terbiasa dengan sistem yang ada. Selain itu, karakteristik responden yang didominasi oleh usia produktif dan lulusan SMA/SMK dapat menjadi salah satu faktor yang memengaruhi hasil penelitian. Penggunaan ERP mungkin masih terbatas pada fungsi-fungsi tertentu sehingga kualitas sistem yang baik belum tentu berdampak langsung terhadap peningkatan kinerja. Karyawan cenderung lebih berfokus pada penyelesaian tugas operasional dibandingkan pada pemanfaatan fitur-fitur sistem yang tersedia

H2: Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Penilaian Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki nilai signifikansi sebesar $0,243 > 0,05$, sehingga H2 ditolak. Hal ini berarti kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Menurut (Laudon & Laudon, 2014; Romney & Steinbart, 2012 dalam (Djahidin, 2018), kualitas informasi ditentukan oleh akurasi, relevansi, dan ketepatan waktu. Namun, permasalahan seperti informasi yang tidak update, sulit dipahami, atau tidak lengkap masih sering terjadi (Eppler & Muenzenmayer, 2002) dalam (Djahidin, 2018). Hal ini dapat menyebabkan informasi dari ERP tidak dijadikan sebagai acuan utama dalam bekerja, sehingga tidak memberikan dampak signifikan terhadap kinerja. Hasil tersebut juga menunjukkan bahwa informasi yang dihasilkan oleh ERP belum menjadi sumber informasi utama dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari. Karyawan kemungkinan masih memperoleh informasi dari komunikasi langsung dengan atasan atau rekan kerja sehingga kualitas informasi yang dihasilkan sistem tidak memberikan kontribusi yang signifikan terhadap penilaian kinerja. Kondisi ini mengindikasikan perlunya peningkatan integrasi informasi dalam proses bisnis perusahaan.

H3: Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Penilaian Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki nilai signifikansi sebesar $0,058 > 0,05$, sehingga H3 ditolak. Dengan demikian, kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Secara teoritis, kualitas layanan seperti respons cepat, kejelasan solusi, dan dukungan teknis dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem (Pramulaso, 2020); (Purnomo, 2022). Namun, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum cukup kuat untuk mempengaruhi kinerja secara langsung. Hal ini bisa terjadi karena layanan yang ada belum optimal atau karyawan tidak terlalu bergantung pada bantuan tim IT dalam menjalankan pekerjaan.

H4: Kepuasan Pengguna ERP berpengaruh terhadap Penilaian Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna memiliki nilai signifikansi sebesar $0,088 > 0,05$, sehingga H4 ditolak. Artinya, kepuasan pengguna ERP tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa kepuasan pengguna dapat meningkatkan kinerja karena mendorong penggunaan sistem secara optimal (Ilmawan & Pujani, 2020). Namun, dalam penelitian ini, kepuasan pengguna belum mampu mendorong peningkatan kinerja secara signifikan. Hal ini kemungkinan disebabkan karena kepuasan yang dirasakan masih bersifat umum dan belum berdampak langsung pada produktivitas kerja. Kepuasan pengguna juga tidak selalu berbanding lurus dengan peningkatan produktivitas kerja. Seorang karyawan dapat merasa puas terhadap kemudahan penggunaan sistem, tetapi belum tentu memanfaatkan seluruh fitur ERP secara optimal untuk mendukung penyelesaian tugasnya.

Berdasarkan uji simultan (ANOVA), diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,234 > 0,05$, yang menunjukkan bahwa secara bersama-sama kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna ERP tidak berpengaruh signifikan terhadap penilaian kinerja karyawan. Dengan demikian, model penelitian ini belum mampu menjelaskan hubungan yang kuat antara variabel independen dan variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat faktor lain yang lebih dominan dalam mempengaruhi kinerja karyawan, seperti motivasi kerja, kompetensi, lingkungan kerja, serta budaya organisasi. Selain itu, kondisi ini juga dapat disebabkan oleh implementasi ERP yang belum optimal, kurangnya pelatihan, serta rendahnya tingkat pemanfaatan sistem oleh karyawan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna ERP tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap penilaian kinerja karyawan industri di Kabupaten Karanganyar. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan sistem ERP dalam perusahaan belum sepenuhnya mampu meningkatkan kinerja karyawan secara langsung. Meskipun secara konsep ERP dirancang untuk mempermudah pekerjaan, meningkatkan efisiensi, serta menghasilkan informasi yang berkualitas, namun dalam praktiknya pemanfaatan sistem tersebut masih belum optimal di lingkungan kerja. Rendahnya pengaruh keempat variabel tersebut terhadap kinerja karyawan menunjukkan bahwa terdapat faktor lain yang lebih dominan dalam menentukan kinerja, seperti motivasi kerja, kompetensi individu, pengalaman kerja, serta kondisi lingkungan kerja. Selain itu, kondisi ini juga dapat disebabkan oleh kurangnya pemahaman karyawan terhadap penggunaan sistem ERP, minimnya pelatihan, serta kebiasaan kerja yang masih mengandalkan cara manual dibandingkan sistem yang tersedia. Hasil dari penelitian ini adalah perusahaan perlu melakukan evaluasi terhadap implementasi ERP, tidak hanya dari sisi sistem, tetapi juga dari sisi pengguna. Peningkatan pelatihan, pendampingan penggunaan sistem, serta penguatan integrasi ERP dalam aktivitas kerja sehari-hari menjadi hal yang penting agar sistem benar-benar memberikan dampak terhadap kinerja karyawan. Selain itu, perusahaan juga perlu mempertimbangkan faktor lain di luar sistem dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan secara keseluruhan.

Referensi

1. Akram, A., Animah, A., & 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). *Jmm unram-master of management journal*, 6(3).
2. Atika, S. N., Amelia, A., & Ibrahim, N. (2025). Sistem Penilaian Kinerja dalam Mendorong Produktivitas dan Prestasi Kerja (Kajian Literatur). *Jejak digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(5), 3456-3461.
3. Dessyana, D., & Yolanda, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Enterprise Resource Planning-System Application And Product In Data Processing (ERP-SAP) Pada PT. Inalum (Persero) Sumatera Utara. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Undiksha*, 13(01), 259-270.
4. Djahidin, D. Y. (2018). Evaluasi Kualitas Informasi Sistem ERP Studi Kasus pada PT XYZ. *Jurnal Ilmiah FIFO*, 10(1), 53.
5. Fitriana, H. (2022). Pengaruh penilaian kinerja terhadap produktivitas kerja karyawan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital (Ekobil)*, 1(2), 112-115.
6. Ilmawawn, M. R., & Pujani, V. (2020). Analisis Keberhasilan Enterprise Resource Planning Menggunakan Model DeLone and McLean Tingkat Individual. *Jurnal Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, 6(1), 64-73.
7. Lubis, R. A., & Nasution, M. I. P. (2025). Penerapan upaya pengolahan kualitas data untuk meningkatkan informasi yang konsisten. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(12).
8. Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68-74.
9. Prasetyo, N. A. (2025). ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI BERDASARKAN KUALITAS SISTEM, PERSEPSI KEGUNAAN DAN KUALITAS INFORMASI DI RSUD BOYOLALI. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 5(2), 115-125.
10. Purnomo, M. W. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Bnn Kabupaten Lampung Selatan. *Jurnal Mitra Manajemen*, 6(2), 69-82.
11. Putri, N. A., Muhtady, N. H., & Wahjono, S. I. (2025). Penilaian kinerja dan metode penilaian kinerja. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Sosial (EMBISS)*, 5(2), 149-153.
12. Rahmawati, C., Fitriani, D., Haira, F., & Panorama, M. (2022). Pengaruh kualitas layanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Palembang). *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah*

- Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan, 1(7), 1073-1088.*
13. Saputra, O. (2024). Analisis Implementasi Sistem Penilaian Kinerja Pegawai Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. *Jurnal Ekobistek, 13(3)*, 120-128.
 14. Saraswati, D. A., Ardiansyah, M., Saleh, K. A., & Ariyadi, M. Y. (2025). PENGARUH ERP MODUL HUMAN RESOURCES TERHADAP PENENTUAN MANFAAT DAN KINERJA KARYAWAN PT TELKOM INDONESIA. *Jurnal Manajemen DayaSaing, 27(2)*, 16-24.
 15. Sari, W. I. P., Astuti, E. S., & Wijaya, I. D. (2020). Sistem Penilaian Kinerja Karyawan dan Rekomendasi Pengembangan Kompetensi Menggunakan Metode Rule-Based System Pada PT.XYZ. *Jurnal Informatika Polinema, 11*, 461–468.
 16. Setiawati, A., Primawati, A., & Akhirina, T. Y. (2025). Sistem Penilaian Kinerja untuk Pengembangan SDM pada PT SIT Global Systems dengan Metode AHP. *Jurnal Teknologi Terpadu, 11(1)*, 60-69.
 17. Sirait, M. O., Eleuwyaan, P. F., Murib, Y., & Sitompul, G. O. (2025). Pengembangan Sistem Penilaian Kinerja Menggunakan Skala Pengukuran untuk Meningkatkan Kualitas Layanan pada UMKM Warung Gunung 58. *Jurnal Pengabdian Masyarakat, 5(1)*, 531–542.
 18. Wijaya, M. R., Maylindasari, M., & Pratama, I. A. (2024). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEBERHASILAN IMPLEMENTASI SISTEM ENTERPRISE RESOURCE PLANNING PERSEDIAAN (STUDI KASUS PT API). *JUBISMA, 6(2)*, 77-84.