

**Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Layanan Sistem ERP Terhadap
Kepuasan UMKM Jabodetabek**

Jasmine Vyrza Qonita¹, Christina Dwi Astuti², Mulyadi Siregar³

Universitas Trisakti¹²³

jasminevyrzaa@gmail.com cdwi_astuti@trisakti.ac.id mulyadi.siregar@in-
sekuritas.com

ABSTRACT

This research aims to determine the quality of the system, the quality of information, and the quality of service for using the Enterprise Resource Planning (ERP) system on the stratification of Micro, Small, and Medium Enterprise (MSME) players in the JABODETABEK area. The population in this study were MSME players who used the ERP system for their daily business activities and were in the JABODETABEK area. The sample data collection technique used purposive sampling with a research instrument in the form of a 5-point Likert scale questionnaire as a variable measurement. The number of samples selected was 145 samples. The data analysis method used is Structural Equation Modeling (SEM) analysis. The results showed that system quality, information quality, and service quality had a positive effect on ERP system user satisfaction.

Keywords: ERP; System Quality; quality of information; Quality of Service; User Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dari penggunaan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) pada kepuasan pelaku UMKM di wilayah JABODETABEK. Populasi dalam penelitian ini adalah pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang menggunakan sistem ERP untuk kegiatan bisnis sehari-hari dan dalam wilayah JABODETABEK. Teknik pengambilan data sampel menggunakan *purposive sampling* dengan instrumen penelitian berupa kuesioner skala Likert 5 poin sebagai pengukuran variabel. Total sampel terpilih adalah 145 sampel. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis Structural Equation Modeling (SEM). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem ERP.

Kata Kunci: ERP; Kualitas Sistem; Kualitas Informasi; Kualitas Layanan; Kepuasan Pengguna

PENDAHULUAN

Gaya kehidupan Masyarakat kini mengalami perubahan yang signifikan seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi dan informasi. Hal ini tampak pada timbulnya bermacam teknologi canggih yang mampu memberikan pengaruh pada aktivitas sehari-hari. Kemajuan teknologi membawa banyak kemudahan dan apabila dimanfaatkan dengan baik maka dapat meningkatkan produktivitas penggunaannya.

Adopsi sistem teknologi informasi oleh Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM) telah menjadi isu penting dalam mendorong keberhasilan operasional dan

meningkatkan daya saing mereka dalam menghadapi tantangan ekonomi digital. Namun, Menurut Menkominfo (2024), sebanyak 64% UMKM masih kesulitan mengadopsi teknologi digital, termasuk ERP, karena keterbatasan finansial, rendahnya literasi digital, dan minimnya dukungan infrastruktur.

Dalam hal ini, terdapat dua model teori utama yang relevan untuk menganalisis penerimaan dan keberhasilan penerapan teknologi informasi pada UMKM yaitu, *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *DeLone & Mclean Information System Success Model*.

TAM berfokus pada dua konstruk utama yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh individu, yaitu persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan. Kedua faktor ini penting untuk dipertimbangkan bagi UMKM yang sering kali memiliki keterbatasan sumber daya, pengetahuan, dan keterampilan dalam mengoperasikan teknologi.

Agar kesuksesan teknologi lebih menyeluruh pada UMKM, perlu ditambahkan dimensi yang lebih luas, yang telah dijelaskan dalam *DeLone & McLean Information System Success Model*. Model ini mengidentifikasi enam model utama yang dapat mempengaruhi keberhasilan sistem informasi, yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih..

Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan menjadi penting karena dapat menentukan sejauh mana teknologi dapat berfungsi dengan baik dalam kegiatan bisnis sehari-hari UMKM. Selain itu, kepuasan pengguna yang tercermin dari pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut dan dampak yang mereka rasakan saat menggunakan teknologi tersebut.

Sistem ERP ialah sistem terintegrasi yang mencakup segala aspek operasional bisnis seperti manajemen gudang, keuangan, produksi, pemasaran, serta sumber daya manusia sehingga informasi dapat diakses lebih cepat dan pengambilan keputusan menjadi lebih tepat serta efisiensi. Dalam jangka panjang penerapan sistem ERP dapat memungkinkan UMKM untuk meningkatkan daya saing dan mendorong pertumbuhan bisnis melalui optimalisasi proses, peningkatan produktivitas, efisiensi biaya operasional, peningkatan kualitas produk dan layanan, dan dapat memperluas pasar (Aboabdo, 2019).

Penelitian sebelumnya yang dijalankan oleh Buanawati et al. (2019) sekadar mengimplementasikan dua variabel, yakni kualitas layanan serta kualitas sistem untuk menilai Tingkat kepuasan pengguna sistem ERP. Sementara itu, studi lain dilakukan oleh Sigalingging & Permatasari (2021) juga mengimplementasikan 2 variabel, yakni kualitas sistem serta kualitas informasi dalam mengukur kepuasan pengguna sistem ERP.

Riset yang dilaksanakan Negara & Pratomon (2019) menyatakan bahwa kualitas sistem merupakan hasil dari integrasi berbagai elemen dalam sistem yang

telah ter digitalisasi. Untuk menilai kualitas sistem, kita perlu memerhatikan performa atau kinerja yang dihasilkan oleh sistem. Keluaran dari sistem yang diimplementasikan mencerminkan kualitas informasi, yang dapat diukur melalui membandingkan informasi yang disediakan dengan harapan pengguna sistem. Sementara itu, kualitas layanan merujuk pada dukungan yang diberikan saat sistem digunakan, seperti penyelesaian masalah saat menggunakan sistem serta bantuan yang tersedia untuk para pengguna saat menghadapi kendala sistem (Herdiansyah et al., 2023).

Beragam pertimbangan tersebut menjadi landasan bagi peneliti untuk memfokuskan kajian pada “pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning (ERP)*”. Studi ini ditujukan guna menganalisis tingkat keberhasilan implementasi sistem ERP berdasarkan persepsi kepuasan pengguna, khususnya pemilik Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), melalui tiga variabel utama, yakni kualitas informasi, kualitas sistem, serta kualitas layanan yang melekat pada sistem ERP tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan metode kuesioner sebagai teknik pengumpulan data. Tujuan utama penelitian adalah untuk menguji hubungan kausal antara variabel independen pada studi ini ialah kualitas informasi, kualitas sistem, serta kualitas layanan yang akan dianalisa dampaknya kepada variabel dependen, yakni kepuasan pengguna. Populasi penelitian adalah pelaku UMKM di JABODETABEK yang telah menggunakan sistem ERP. Jumlah sampel ditentukan sebanyak 145 responden, sesuai dengan pedoman minimal SEM yang mensyaratkan 100–200 responden. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala Likert yaitu dengan memberikan responden dengan sebuah pertanyaan kemudian diminta menjawab pertanyaan dengan pilihan jawaban. Pilihan yang tersedia terdiri dari: Tidak Setuju (TS), Kurang Setuju (KS), Netral (N), Setuju (S), Sangat Setuju (SS). Penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan bantuan perangkat lunak AMOS versi 21 untuk menguji hubungan antar variabel. SEM memungkinkan pengujian simultan terhadap model struktural dan model pengukuran, dengan menggabungkan analisis faktor dan regresi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Tabel 1. Statistik Deskriptif

Indikator	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. dev
KepuasanPengguna1	145	1	5	3,23	1,32
KualitasSistem2	145	1	5	3,21	1,30

KualitasInformasi1	145	1	5	3,22	1,29
KualitasPelayanan1	145	1	5	3,14	1,34

Berdasarkan hasil dari uji statistik deskriptif pada tabel di atas dapat kita ketahui bahwa seluruh indikator variabel memiliki nilai mean atau rata-rata yang berada pada rentang 3,14 hingga 3,23 yang berarti masuk dalam kategori “sedang/normal” menurut skala interpretasi.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	AVE	Keputusan
Kepuasan Pengguna	0,463	Valid
Kualitas Sistem	0,445	Valid
Kualitas Informasi	0,462	Valid
Kualitas Layanan	0,452	Valid

Berdasarkan Tabel di atas, diketahui jumlah hasil uji validitas menunjukkan bahwa *Average Variance Extracted* (AVE) untuk setiap variabel lebih dari batas minimum 0.5 yang artinya konstruk masing-masing variabel memiliki validitas konvergen yang memadai

Reliabilitas

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Construct Reliability	Keputusan
Kepuasan Pelanggan	0.923	Realiabel
Kualitas Sistem	0.899	Realiabel
Kualitas Informasi	0.888	Realiabel
Kualitas Pelayanan	0.903	Realiabel

Hasil uji reliabilitas yang dapat kita lihat dalam tabel di atas, menunjukkan bahwa semua variabel penelitian nilai *Construct Reliability* sangat baik karena diatas 0.70. Hal ini mengindikasikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini sangat konsisten dalam mengukur masing-masing konstruk yang dimaksud.

Evaluasi SEM

Outlier

Tabel 4. Outlier

Observasi	Mahalanobis d-squared	p1	p2
73	31.494	0.049	0.999

Pada tabel di atas, menyajikan data *outlier* yang terdeteksi pada penelitian ini, dapat dilihat bahwa nilai p_1 kurang dari 0,05 yang menandakan bahwa data tersebut secara signifikan berbeda dengan data lainnya.

Multikolinearitas

Tabel 4. Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics		Keputusan
	Tolerance	VIF	
constant			
Kualitas Sistem	0.702	1.425	Tidak Bermasalah
Kualitas Informasi	0.683	1.464	Tidak Bermasalah
Kualitas Layanan	0.564	1.775	Tidak Bermasalah

Dari hasil di atas, dapat kita lihat nilai VIF untuk kualitas sistem sebesar 1.425, VIF kualitas informasi sebesar 1.464, dan VIF kualitas layanan sebesar 1.775, hal ini menunjukkan bahwa tidak ada gejala multikolinear berdasarkan Sugiyono (2022)

Goodness of Fit

Tabel 5. Goodness of Fit

Goodness of Fit	Cut off Value	Nilai	Keterangan
Chi-Square	Positif	170.058	Good Fit
RMSEA	≤ 0.08	0.016	Good Fit
AGFI	≥ 0.90	0.867	Marginal Fit
GFI	≥ 0.90	0.896	Marginal Fit
TLI	≥ 0.90	0.998	Good Fit
CFI	≥ 0.90	0.998	Good Fit
IFI	≥ 0.90	0.998	Good Fit
NFI	≥ 0.90	0.951	Good Fit
PGFI	Parsimony ≥ 0.5	0.7	Good Fit
PNFI	≥ 0.60	0.821	Good Fit

Evaluasi *Goodness of Fit* bertujuan untuk menilai kesesuaian model dengan data yang tersedia melalui berbagai indeks seperti Chi-square, RMSEA, CFI, dan TLI. model secara keseluruhan tetap menunjukkan kecocokan yang baik. Dengan demikian, model dinilai layak dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 6. Koefisien Determinasi

Variabel Dependen	Estimate
KepuasanPelanggan	0.935

hal ini menunjukkan bahwa 93,5% variasi dalam kepuasan pengguna sistem ERP dapat dijelaskan oleh variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan.

Uji Hipotesis

Semua hipotesis diterima karena menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna:

Tabel 7. Uji Hipotesis

Variabel	Prediksi	Estimate	S.E.	C.R.	P	Keterangan
Kualitas Sistem	+	0,447	0.067	6.618	0,000	positif
Kualitas Informasi	+	0,467	0.06	7.746	0,000	positif
Kualitas Layanan	+	0,483	0.057	8.472	0,000	positif

Nilai *estimate* untuk setiap hubungan positif, yaitu 0.447 untuk Kualitas Sistem, 0.467 untuk Kualitas Informasi, dan 0.483 untuk Kualitas Layanan, yang menunjukkan bahwa ketiga variabel ini berkontribusi signifikan terhadap implementasi sistem ERP. Selain itu, nilai C.R. (*Critical Ratio*) yang lebih besar dari 2,58 dan nilai p yang lebih kecil dari 0,01 untuk ketiga variabel tersebut. Hal menegaskan bahwa hubungan antara variabel-variabel tersebut dan penerapan ERP sangat signifikan.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

kualitas sistem ERP yang baik akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengguna, sebagaimana dibuktikan oleh nilai *estimate* yang signifikan dan pengujian yang menghasilkan nilai p yang sangat rendah. Ini menunjukkan bahwa pengguna yang memiliki akses terhadap sistem yang berkualitas tinggi cenderung merasa lebih puas dengan pengalaman mereka, karena sistem tersebut memudahkan mereka dalam melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pengelolaan data dan proses bisnis. Dengan adanya kualitas sistem yang optimal, organisasi akan lebih efisien dalam mengelola sumber daya dan menjalankan aktivitas operasional mereka. Oleh karena itu, hipotesis pertama dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa "Kualitas Sistem Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna" dapat diterima, sebagaimana tercermin dalam hasil uji hipotesis yang menunjukkan hubungan signifikan antara kedua variabel tersebut.

Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil estimasi yang signifikan dan nilai p yang rendah menunjukkan bahwa kualitas informasi berperan penting dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pengguna sistem ERP. Dengan demikian, hipotesis kedua dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa "Pengaruh Kualitas Informasi Berpengaruh

Positif Terhadap Kepuasan Pengguna" dapat diterima, sesuai dengan hasil uji hipotesis yang menunjukkan hubungan signifikan antara kedua variabel tersebut.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan ERP yang baik akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengguna, sebagaimana dibuktikan oleh nilai *estimate* yang signifikan dan pengujian yang menghasilkan nilai p yang sangat rendah. Pengguna yang merasa didukung dengan layanan yang tanggap, andal, dan sesuai dengan harapan mereka akan cenderung merasa lebih puas, serta lebih mungkin untuk terus menggunakan sistem tersebut secara konsisten dan maksimal. Oleh karena itu, hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa "Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Pengguna" dapat diterima, sesuai dengan hasil pengujian empiris yang mendukung adanya hubungan yang signifikan dan positif antara kedua variabel tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan temuan dan analisis yang diuraikan pada bab-bab sebelumnya, dapat diambil Kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Sistem (X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
2. Variabel Kualitas Informasi (X2) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
3. Variabel Kualitas Layanan (X3) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Saran

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan ada beberapa saran yang dapat diajukan, antara lain:

1. Bagi peneliti selanjutnya

- a. Pada penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengambil sampel yang lebih banyak dari penelitian yang telah dilakukan, agar mendapatkan hasil yang lebih akurat.
- b. Meneliti dengan aspek yang sama, namun dengan jangkauan Lokasi yang berbeda dan karakteristik yang berbeda, sehingga didapat hasil yang mungkin berbeda.
- c. Pada penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menambah variabel independen lainnya yang memungkinkan mempengaruhi banyak hal dalam penelitian ini.

2. Bagi pelaku UMKM

- a. Pemilik atau pelaku UMKM disarankan untuk menggunakan sistem ERP untuk mengetahui laporan keuangan, stok barang, dan penjualan sebagai

dasar dalam pengambilan Keputusan bisnis yang lebih tepat dan strategis.

- b. Mendorong penggunaan ERP untuk membantu bisnis sehari-hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Afifa, M., Saleh, I., & Vo Van, H. (2023a). Accounting information quality in the digital era – a perspective from ERP system adoption? *Global Knowledge, Memory and Communication*. <https://doi.org/10.1108/GKMC-03-2023-0101>
- Adetyan, A., Permana Putra, D., Adiana, F., Imam Wahjono, S., Ekonomi Dan Bisnis, F., & Muhammadiyah Surabaya, U. (t.t.). *Seminar Nasional Hasil Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat UNIPMA UPAYA MENINGKATKAN KEBERHASILAN IMPLEMENTASI ERP UNTUK MEMBANGUN KEUNGGULAN BERSAING PADA UKM SURABAYA*.
- Akbar, D. M., & Harahap, K. (t.t.). *PENGARUH IMPLEMENTASI SISTEM ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP) TERHADAP KUALITAS INFORMASI AKUNTANSI*.
- 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>
- Angelina Layongan, C., Nangoi, G., Kalalo, M., Akuntansi, J., & Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado, F. (2022). *Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Software SAP terhadap Kepuasan Pengguna pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kotamobagu The Influence of System Quality and Information Quality Software SAP on User Satisfaction at PT PLN (Persero) Customer Service Implementation Unit (UP3) Kotamobagu (Vol. 5, Nomor 2)*.
- Angelina, R. J., Hermawan, A., & Suroso, A. I. (2019). Analyzing E-Commerce Success using DeLone and McLean Model. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 5(2), 156. <https://doi.org/10.20473/jisebi.5.2.156-162>
- Az Zahra, A. A., & Putra, I. N. W. A. (2024). Pengaruh Enterprise Resource Planning, Kualitas Sistem Informasi Akuntansi, Kompetensi, dan Pengendalian Internal pada Kinerja Perusahaan. *E-Jurnal Akuntansi*, 34(5). <https://doi.org/10.24843/eja.2024.v34.i05.p18>
- Chang, S. (2021). *DEMANd Digital Economic, Management and Accounting Knowledge Development ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP) PADA UMKM ASTER FLORAL*.
- Chang, Y. W., Hsu, P. Y., Shiau, W. L., & Hsu, M. C. (2019). An empirical study on factors affecting switching intention to cloud enterprise resource planning: A

comparison between public and private clouds. *Journal of Global Information Management*, 27(4), 46–69. <https://doi.org/10.4018/JGIM.2019100103>

Duwita Sigalingging, E., & Indah Permatasari, D. (2021). PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAAN PENGGUNA ENTERPRISE RESOURCE PLANNING-SYSTEM APPLICATION AND PRODUCT IN DATA PROCESSING (ERP-SAP) DENGAN PERCEIVED USEFULNESS SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA PELINDO I (PERSERO) SUMATERA UTARA. Dalam *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha* (Vol. 12, Nomor 01).

Febrianto, T., Soediantono, D., Staf, S., Tni, K., & Laut, A. (2022). Enterprise Resource Planning (ERP) and Implementation Suggestion to the Defense Industry: A Literature Review. Dalam *Journal of Industrial Engineering & Management Research* (Vol. 3, Nomor 3). <http://www.jiemar.org>

Handini, A. D. (t.t.). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI SISTEM INFORMASI APLIKASI SAP TERHADAP KEPUASAAN PENGGUNA DAN KINERJA INDIVIDU DI KANTOR PUSAT PT PUPUK KALIMANTAN TIMUR.

Huang, O. E. C., Victoria, M., Chou, V., Salsabila, N., Manajemen, P. S., & Ekonomi, F. (2021). ANALISIS IMPLEMENTASI ERP PADA UMKM DJAKARTA SALON BIDANG JASA. Dalam *JCI Jurnal Cakrawala Ilmiah* (Vol. 1, Nomor 4). <http://bajangjournal.com/index.php/JCI>

Ikhrum, F. (t.t.). PENGEMBANGAN MANAJEMEN PERUBAHAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PENERAPAN ENTERPRISE RESOURCE PLANNING.

Inayah, N. (t.t.-b). PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS PELAYANAN PADA SISTEM ENTERPRISE RESOURCE PLANNING TERHADAP KEPUASAAN PENGGUNA. <http://jurnal.um-palembang.ac.id/motivasi>

Louise Emmanuel Geraldo, & Yanda Bara Kusuma. (2023). Implementasi Sistem ERP untuk Membantu Proses Bisnis UMKM di Indonesia. *NUSANTARA Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(3), 52–58. <https://doi.org/10.55606/nusantara.v3i3.1419>

Machmud, R. (2018). *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online)*.

Nadhir, M. H., & Kamal, I. (2023). Analisis Perbandingan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Saat Sebelum Dan Sesudah Implementasi Enterprise Resource Planning (ERP) (Studi Kasus PT Hidup Gaya Lokacipta). *Nusantara Journal of Multidisciplinary Science*, 1(4). <https://jurnal.intekom.id/index.php/njms>

Nofriandi, A., & Kamil, H. (2015). Penerapan Enterprise Resource Planning (ERP) pada Sistem Pembelian, Penjualan dan Inventory Barang di Mini Market 7 Putra. Dalam *TEKNOSI* (Vol. 01, Nomor 01).

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI. (t.t.).

Prabowo, A., Haryono, Y., Soediantono, D., Staf, S., Tni, K., & Laut, A. (t.t.). Peran Enterprise Resource Planning Systems (ERP) Terhadap Kinerja Perusahaan: Studi Empiris Pada Industri Pertahanan. *Journal of Industrial Engineering & Management Research (JIEMAR)*, 3(4). <https://doi.org/10.7777/jiemar>

Prayanthi, I., Lompoliu, E., & Klabat, R. L. (2020b). THE EFFECT OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY AND PERCEIVED USEFULNESS ON ACCOUNTING INFORMATION SYSTEM USER SATISFACTION. *Accounting Review* |, 1(2).

Prof. Dr. Siswoyo Haryono, M. MPd. (2016). *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen AMOS LISREL PLS.*

Prof. Dr.Sugiyono. (2023). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D.* www.cvalfabeta.com

Prof. H. Imam Ghozali, M. C. Ph. D. C. (2021). *APLIKASI ANALISIS MULTIVARIATE Dengan Program IBM SPSS 26 IBM" SPSS" Statistics ».*

Pusparini, N. N., & Sani, A. (2021). MENGUKUR KEBERHASILAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK DENGAN MODEL KESUKSESAN DELON AND MCLEAN. *METHOMIKA Jurnal Manajemen Informatika dan Komputerisasi Akuntansi*, 4(2), 149–155. <https://doi.org/10.46880/jmika.Vol4No2.pp149-155>

Rahayu, F. S., Apriliyanto, R., Putro, P. W., Yogyakarta, A. J., Babarsari, J., & 55281, J. (2018). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean. Dalam *Indonesian Journal of Information Systems (IJIS)* (Vol. 1, Nomor 1).

Fakhri, F. (2024). *Menkominfo: 64 Persen UMKM Masih Kesulitan Mengadopsi Teknologi Digital.*

Rifai, F. D., Eko Purwanto, & Nurmalitasari. (2024). ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN PADA SISTEM (ERP) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI PT. SRI REJEKI ISMAN TBK. *INFOTECH journal*, 10(1), 49–56. <https://doi.org/10.31949/infotech.v10i1.8396>

Rizky Wicaksono, S. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model.* <https://doi.org/10.5281/zenodo.7754254>

Rohani, K., Shinta,), Hati, W., Administrasi, P., Terapan, B., & Batam, P. N. (2018a). MENGUKUR KESUKSESAN PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI ENTERPRISE RESOURCES PLANNING (ERP) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DAN

DAMPAKNYA PADA KINERJA KARYAWAN DI PT UNISEM BATAM. Dalam *Journal of Applied Business Administration* (Vol. 2, Nomor 2).

Ruslan, R. (2022a). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Kinerja Karyawan Pada Sistem Enterprise Resource Planning (Erp) Mobiz Di Pt. *Nusa Mandiri Utama, Syntax Idea*, 4(1). <https://doi.org/10.36418/syntax-idea.v4i3.1797>

Sari, L., Subakti, C., & Septiano, R. (2022). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEN INFORMASI AKUTANSI PADA PUSKESMAS AIR DINGIN KOTA PADANG*.

Shalsabila, S., & Respati, H. R. (2023b). Analysis of Enterprise Resource Planning Implementation and Digital Marketing on the Growth of MSMEs in Indonesia (Case study on DKI Jakarta MSMEs) Analisis Implementasi Enterprise Resource Planning dan Pemasaran Digital Terhadap Pertumbuhan UMKM di Indonesia (Studi kasus pada UMKM DKI Jakarta)id 2 *Corresponding Author. Dalam *Management Studies and Entrepreneurship Journal* (Vol. 4, Nomor 5). <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>

Sihotang, J. (2020). *PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM APLIKASI KEUANGAN TINGKAT INSTANSI (SAKTI)*.

Sugiyono - Kualitatif, Kuantitatif, R&D (2019) . (t.t.).

Sutoro, M. (2020). FACTORS AFFECTING JOB SATISFACTION. *FACTORS AFFECTING JOB SATISFACTION. SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 3(4), 361–370. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4128547>

Suvia, H., Alamsyah, Abd. R., Mariano, H., & Christina. (2022). *ANALISA PENERAPAN ERP PADA UMKM JASTIPLIAANGSISTUR (MENDELEY)*.

Tri Pebriyandeski, Y., Aprianus, Y., Pratama, L., & Gilang Ramadan, F. (t.t.). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI NGAMPOOZ*. <https://doi.org/10.36418/syntax>

Tulodo, B., & Solichin, A. (2019). *ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN PERCEIVED USEFULNESS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI CARE DALAM UPAYA PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.)*.

Yolanda Jurusan Akuntansi, 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. Dalam *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha* (Vol. 13).

Zai, I., Buntu Laulita, N., Ng, W., Lee, J., & Yanto, A. (2022). *The Graduate Program of Universitas Galuh Master of Management Studies Program* ©2022 ANALISIS IMPLEMENTASI ERP PADA UMKM MYBEAUTYSHOP TOKO KECANTIKAN. 6, 790–796. <https://doi.org/10.25157/mr.v6i3.7605>