

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Kajian Teoritis

#### 1. 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 pada saat sekarang dan yang akan mendatang. 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 James A. O'Brien sistem informasi adalah perpaduan diantara orang-orang, jaringan komunikasi, perangkat keras maupun lunak, serta sumber daya melalui data dan sebuah kebijakan dari prosedur dalam memperoleh, menyimpan, merubah, menyampaikan, sampai dengan menyebarkan informasi yang ada di dalam organisasi perusahaan. (O'Brien James A, 2005, p. 5)

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)

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

### a. Sejarah 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)

Dari perkembangannya yang melibatkan software dan juga hardware ke dalam sebuah konsep sistem ERP merupakan semata-mata dikarenakan dari perangkat teknologi mampu memberikan nilai tambahan yang berupa seperti penghapusan terhadap proses yang tidak dibutuhkan (*process elimination*), penyederhanaan sebuah proses yang rumit dan lama (*process simplification*), dapat menyatukan sebuah proses yang berulang (*process integration*), serta mampu melakukan sistem otomatis dari proses yang berbentuk manual (*process automation*). (Haviz Irfani, 2015)

### b. Pengertian ERP

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 ke dalam 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 ke dalam alat TI yang strategis 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)

Berikut merupakan pendapat ahli tentang pengertian *Enterprise Resource Planning* (ERP), yaitu :

- 1) 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 prosesan 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)
- 2) Menurut Monk and Wagner (2013), sistem ERP merupakan perangkat lunak inti yang diterapkan oleh sistem suatu perusahaan dalam mengintegrasikan serta mengkoordinasikan sebuah informasi pada tiap area dalam dunia bisnis. Program ERP mampu membantu perusahaan dalam pengelolaan sebuah proses bisnis di seluruh perusahaan dengan menerapkan basis data umum serta alat pelaporan manajemen bersama.(Ashari Imamuddin & Herlina Supandi Putri, 2021)
- 3) Menurut Summer (2014), ERP adalah perangkat lunak yang membantu dalam mengelola data perusahaan. Manajemen rantai pasokan, penerimaan dan pengiriman, manajemen inventaris, manajemen pesanan pelanggan, perencanaan produksi, akuntansi, dan operasi bisnis lainnya semuanya menjadi lebih mudah dengan bantuan ERP.(Prasetio et al., 2021, p. 152)

c. Manfaat Sistem ERP

Menurut Abdullah Bajahzar et al, terdapat beberapa manfaat ketika menerapkan sistem ERP bagi perusahaan, yaitu:(Izzati & Najwa, 2018)

- 1) Dengan menggunakan sistem ERP pada perusahaan maka akan meningkatkan efisiensi pada organisasi perusahaan tersebut.

- 2) Dengan menggunakan sistem ERP maka kegiatan laporan yang ada pada perusahaan akan lebih baik dari sebelumnya dan lebih terarah dari sebelumnya.
  - 3) Pada perusahaan yang berskala besar, apabila menggunakan sistem ERP akan menjamin meningkatnya kualitas komunikasi antar beberapa bagian yang ada di dalam perusahaan.
  - 4) Sistem ERP yang digunakan dalam kegiatan perusahaan akan menghasilkan data yang lebih tepat dan akurat.
  - 5) Akan membantu dalam mengelola dan memantau tugas yang ada agar lebih efisien.
  - 6) 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.
- d. Kelebihan Sistem ERP

Menurut Stair dan Reynolds, 2010, terdapat beberapa kelebihan ketika menggunakan sistem ERP, yaitu :(Kadir, 2014, p. 125)

- 1) 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.
- 2) Menyatukan berbagai sistem yang terpisah dengan sistem yang telah terintegrasi.
- 3) 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.

- 4) Memberikan kesempatan agar mampu mengubah infrastruktur teknologi sehingga perbedaan terhadap perangkat keras, lunak dan juga basis data bisa dihilangkan.

e. Kelemahan Sistem ERP

Menurut Stair dan Reynolds, 2010, terdapat beberapa kelemahan dalam menerapkan sistem ERP, yaitu:(Kadir, 2014, p. 125)

- 1) 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.
- 2) 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.
- 3) Perangkat lunak baru harus dikembangkan sehingga ERP dapat berinteraksi kedalam sistem yang lain karena tantangan integritasnya.
- 4) Risiko dalam menerapkan satu vendor menjadi sangat tinggi mengingat dimana pengeluaran dari biaya dalam melakukan perpindahan ke vendor yang lain sangatlah tinggi.
- 5) 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.

### 3. Kualitas Sistem (*System Quality*)

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 :

- a) Kemudahan untuk digunakan (*Ease of use*)
- b) Kecepatan akses (*Response time*)
- c) Keandalan sistem (*Reliability*)
- d) Fleksibilitas sistem (*Flexibility*)
- e) Keamanan sistem (*Security*)

#### **4. Kualitas Informasi (*Information Quality*)**

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 beberapa indikator, yaitu :

- a) Akurasi (*Accuracy*)
- b) Ketepatan waktu (*Up to date*)
- c) Kelengkapan (*Completeness*)
- d) Relevansi (*Relevance*)

## 5. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2014) adalah topik yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna sekaligus menawarkan ketepatan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pengguna terhadap sistem. Kualitas pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2012) digunakan sebagai standar dalam mengetahui tingkat pelayanan yang telah disediakan oleh sistem sesuai dengan hal yang diharapkan oleh penggunanya. (Andriani, 2021)

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.

Menurut Tjiptono (2014), untuk melihat tingkat kualitas pelayanan dari sebuah sistem maka dilakukan pengukuran dengan menggunakan beberapa indikator, yaitu: (Pawirosumarto & K, 2017)

- a) Tampilan/bukti fisik (*Tangible*)
- b) Keandalan (*Reliability*)
- c) Daya tanggap (*Responsiveness*)
- d) Jaminan (*Assurance*)
- e) Empati (*Emphaty*)

## 6. 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 :

- a) Efisiensi (*efficiency*)
- b) Keefektifan (*effectiveness*)
- c) Kepuasan (*satisfaction*)
- d) Kebanggaan menggunakan sistem (*proudness*)

### B. Penelitian Terdahulu

Berikut merupakan penelitian terdahulu yang digunakan untuk referensi pada penelitian ini, yaitu :

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Reza Ruslan (2021)	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan	Hasil penelitian ini bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi memberikan	Penelitian terdahulu dan penelitian ini menggunakan metode	Penelitian terdahulu responden sebanyak 65 orang karyawan.



		Kualitas Pelayanan Pada Sistem <i>Enterprise Resource Planning</i> (ERP) Terhadap Kepuasan Pengguna di PT. Furnilac Primaguna	pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kemudian, variabel kualitas layanan memberikan pengaruh terhadap manfaat bersih.	kuantitatif dengan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem ERP.	Sedangkan penelitian ini menggunakan responden sebanyak 100 orang pengguna.
2	Risa Patinggi Patiung (2023)	Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Pengguna <i>Enterprise Resource Planning</i> (ERP)	Hasil yang didapatkan bahwa konten, akurasi, ketepatan waktu, serta kualitas sistem memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dari sistem ERP.	Penelitian terdahulu dan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 100 orang.	Penelitian terdahulu menggunakan variabel konten, akurasi, ketepatan waktu dan kualitas sistem. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan variabel dari DeLone dan McLean.
3	Muhamad Fuat Asnawi (2017)	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh variabel yang ada pada	Penelitian terdahulu dan penelitian ini menggunakan	Penelitian terdahulu menggunakan variabel

		Informasi, Kualitas Layanan, Dan Partisipasi Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem : Studi Kasus Pada Bagian Operasional Vsat Ip PT. Semesta Citra Media	penelitian yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, partisipasi pengguna secara parsial maupun simultan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem.	metode kuantitatif dan terdapat kesamaan variabel yang digunakan dalam penelitian.	partisipasi pengguna dan hanya menggunakan responden sebanyak 38 orang. Sedangkan pada penelitian ini tidak menggunakan variable partisipasi pengguna dan jumlah responden sebanyak 100 orang.
4	Beti Buanawati, Haila Sopa, Nandang Harun, dan Rosaria Mita Amalia (2019)	Peran Kualitas Layanan Dan Kualitas Sistem <i>Enterprise Resource Planning</i> (ERP) Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Dilingkungan	Hasil yang didapat bahwa secara parsial kualitas layanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Namun, secara parsial kualitas sistem tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan	Penelitian terdahulu dan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan terdapat kesamaan variabel yang digunakan dalam penelitian.	Penelitian terdahulu hanya menggunakan 2 variabel dan jumlah responden sebanyak 20 orang. Pada penelitian ini menambahkan variabel kualitas informasi dan jumlah

		Universitas Padjadjaran	pengguna. Secara simultan kedua variabel berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.		responden sebanyak 100 orang.
5	Dionysia Kowanda, Muhammad Firdaus, Rowland Bismark Fernando Pasaribu (2016)	Determinan Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi ERP <i>Free Open Source</i> Adempiere Pada Usaha Kecil Menengah: Studi Kasus Pada Ukm Blessings	Hasil dari penelitian bahwa sistem informasi, <i>perceived usefulness</i> , <i>perceived ease of use</i> , dan dukungan manajemen puncak memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Namun, variabel kualitas sistem informasi, kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif tetapi tidak dikatakan signifikan.	Penelitian terdahulu dan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan terdapat kesamaan variabel yang digunakan dalam penelitian yaitu model DeLone dan Mclean yang telah dilakukan pembaharuan pada tahun 2003.	Penelitian terdahulu menambahkan model TAM yaitu <i>perceived usefulness</i> , <i>perceived ease of use</i> dan hanya menggunakan 30 orang responden. Sedangkan penelitian ini hanya menggunakan variabel dari model DeLone dan Mclean dengan jumlah responden 100 orang.

6	Anzani Salfera (2019)	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem <i>Enterprise Resource Planning</i> (Studi Kasus Pada PT. Indonesia Power Unit Pembangkitan Saguling)	Hasil penelitian secara parsial variabel kualitas sistem, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Namun, kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Secara simultan seluruh variabel berpengaruh 87,8% terhadap kepuasan pengguna dan 12,2% berasal dari variabel yang tidak ada di penelitian.	Penelitian terdahulu dan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan terdapat kesamaan variabel yang digunakan dalam penelitian yaitu model DeLone dan Mclean yang telah dilakukan pembaharuan pada tahun 2003.	Penelitian terdahulu menggunakan responden sebanyak 61 orang yaitu pengguna ERP di PT. Indonesia Power Unit Pembangkitan Saguling. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan 100 responden pada PT. Orindo Alam Ayu Cabang Medan.
7	Akram, Animah, dan Prayitno Basuk (2017)	Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna, Dan Kompetensi SDM Terhadap Penggunaan	Hasil dari penelitian mengatakan bahwa kualitas sistem informasi, dan kualitas informasi tidak memberikan pengaruh terhadap penggunaan sistem ERP yang berbasis TAM. Sedangkan	Penelitian terdahulu dan penelitian ini sama-sama menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan variabel kualitas sistem,	Penelitian terdahulu dilakukan untuk mengukur pengaruh terhadap penggunaan sistem ERP berbasis TAM. Sedangkan penelitian ini

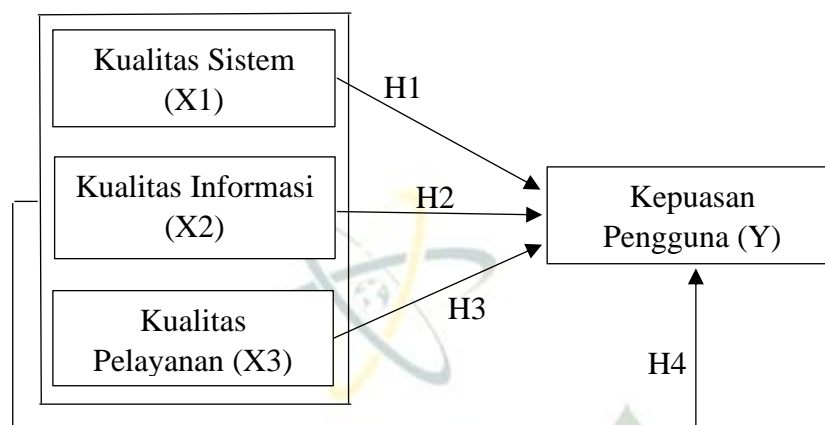
		Sistem ERP ( <i>Enterprise Resource Planning</i> ) Berbasis TAM ( <i>Technology Acceptance Model</i> )	kepuasan pengguna dan kompetensi SDM memberikan pengaruh terhadap penggunaan sistem ERP dengan berbasis TAM.	kualitas informasi yang merupakan model dari DeLone dan Mclean.	digunakan agar mengetahui kepuasan pengguna terhadap sistem ERP.
8	Suryati Mariana Purba, Sartika Margareth (2016)	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Sistem ERP ( <i>Enterprise Resource Planning</i> ) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada PT. Adi Sarana Armada. Tbk. (Assa Rent) Cabang Medan	Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna. Namun secara parsial kualitas sistem dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.	Penelitian terdahulu dan penelitian ini sama-sama menggunakan variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan sistem ERP terhadap kepuasan pengguna.	Penelitian terdahulu pada PT. Adi Sarana Armada. Tbk. (Assa Rent) Cabang Medan, sedangkan penelitian ini pada PT. Orindo Alam Ayu Cabang Medan.

9	Dedi Suhendro (2016)	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Dan Ekspektasi Kinerja Terhadap Kepuasan Pengguna Dalam Penerapan Sistem Teknologi Informasi Pada Koperasi Di Kota Pematang Siantar	Hasil hipotesis menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, ekspektasi kinerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara parsial kualitas sistem, kualitas pelayanan, ekspektasi kinerja berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.	Penelitian terdahulu dan penelitian ini sama-sama menggunakan variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan sistem terhadap kepuasan pengguna.	Penelitian terdahulu pada koperasi di kota Pematang Siantar, sedangkan penelitian ini pada PT. Orindo Alam Ayu Cabang Medan.
10	Eni Duwita Sigalinggin dan Dina Indah Permatasari (2021)	Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna	Menurut hasil pengujian, kualitas sistem, kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SAP. Variabel	Penelitian terdahulu dan penelitian ini sama-sama menggunakan variabel kualitas sistem, kualitas	Pada penelitian terdahulu hanya menggunakan variabel kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap

	<p><i>Enterprise Resource Planning-System Application And Product In Data Processing (ERP-SAP)</i></p> <p>Dengan <i>Perceived Usefulness</i></p> <p>Sebagai Variabel moderating</p> <p>Pada Pelindo I (Persero)</p> <p>Sumatera Utara</p>	<p>moderating</p> <p><i>Perceived Usefulness</i> tidak signifikan dalam memoderasi pengaruh kualitas sistem serta kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna SAP.</p>	<p>informasi sistem ERP terhadap kepuasan pengguna.</p>	<p>kepuasan pengguna.</p> <p>Sedangkan pada penelitian ini menambahkan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna.</p>
--	---	--	---	--

### C. Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian digambarkan untuk melihat hubungan antara variabel bebas yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan dengan variabel yang berikat yaitu kepuasan pengguna. Berikut ini merupakan kerangka penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini.



**Gambar 2.1 Kerangka Penelitian**

### D. Hipotesis Penelitian

Melalui gambar kerangka penelitian di atas, maka akan muncul beberapa hipotesis, diantaranya :

- H<sub>1</sub> : Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* di PT Orindo Alam Ayu Cabang Medan.
- H<sub>2</sub> : Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) di PT Orindo Alam Ayu Cabang Medan.
- H<sub>3</sub> : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) di PT Orindo Alam Ayu Cabang Medan.
- H<sub>4</sub> : Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) di PT Orindo Alam Ayu Cabang Medan.