

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Oriflame Cabang Medan

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

2. Jenjang Karir

LEVEL	SYARAT	GAJI
Beauty Entrepreneur 21%	10.000 BP	4jt - 7jt
Beauty Influencer 18%	6600BP - 9999BP	2,5jt - 4jt
Beauty Influencer 15%	4000BP - 6599BP	1,3jt - 2,5jt
Beauty Influencer 12%	2400BP - 3999BP	800rb - 1,3jt
Brand Partner 9%	1200BP - 2399BP	300rb - 700rb
Brand Partner 6%	600 BP - 1199BP	100rb - 300rb
Brand Partner 3%	200 BP - 599BP	< 100rb

Gambar 4.1

Tahapan Jenjang Karir Bisnis Oriflame

Terdapat beberapa jenjang karir yang ada pada bisnis Oriflame, yaitu:

- a. Brand Partner 3% : Yaitu member yang telah mengumpulkan poin grup sebanyak 200-599 poin dan mendapatkan gaji <Rp.100.000.
- b. Brand Partner 6% : Yaitu member yang telah mengumpulkan poin grup sebanyak 600-1.199 poin dan mendapatkan gaji Rp.100.000 – Rp.300.000.
- c. Brand Partner 9% : Yaitu member yang telah mengumpulkan poin grup sebanyak 1.200-2.399 poin dan mendapatkan gaji Rp.300.000 – Rp.700.000.
- d. Beauty Influencer 12% : Yaitu member yang telah mengumpulkan poin grup sebanyak 2.400-3.999 poin dan mendapatkan gaji Rp.800.000 – Rp.1.300.000.
- e. Beauty Influencer 15% : Yaitu member yang telah mengumpulkan poin grup sebanyak 2.400-3.999 poin dan mendapatkan gaji Rp.1.300.000 – Rp.2.500.000.
- f. Beauty Influencer 18% : Yaitu member yang telah mengumpulkan poin grup sebanyak 6.600-9.999 poin dan mendapatkan gaji Rp.2.500.000 – Rp.4.000.000.
- g. Beauty Entrepreneur 21% : Yaitu member yang telah mengumpulkan poin grup sebanyak 10.000 poin dan mendapatkan gaji Rp.4.000.000 – Rp.7.000.000.

3. Visi dan Misi

Oriflame merupakan perusahaan berskala global yang tentunya mempunyai visi dan misi, diantaranya :

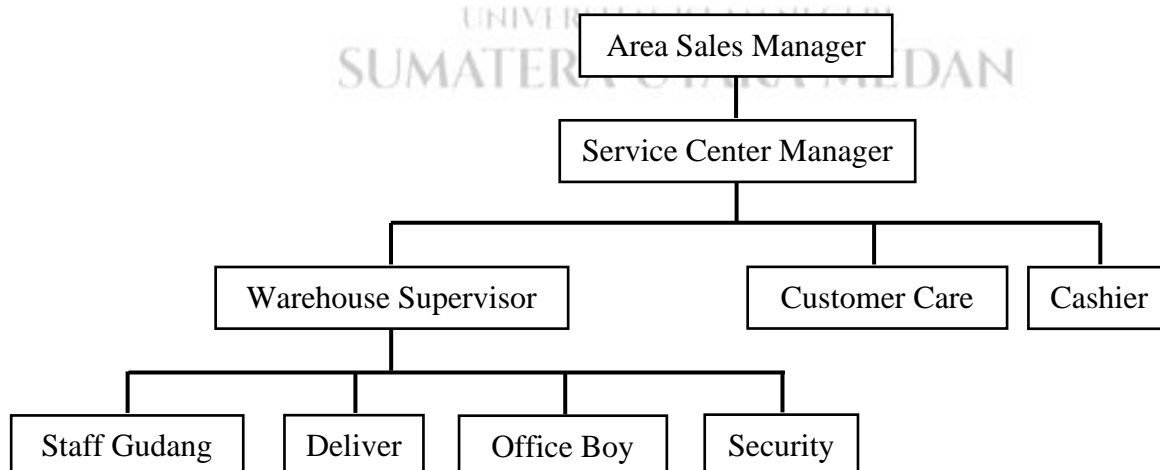
- a. Visi oriflame yaitu menjadi perusahaan nomor satu dengan sistem penjualan langsung (*direct selling*).
- b. Misi oriflame yaitu membantu membuka peluang dan mewujudkan impian setiap orang untuk mempunyai penghasilan sendiri.

4. Kode Etik

Member Oriflame diwajibkan untuk mematuhi semua kode etik yang telah disetujui sesuai dengan prosedur dan pedoman yang ditetapkan oleh hukum yang berlaku di Republik Indonesia. Sesuai dengan ketentuan kode etik yang ada, Oriflame memiliki wewenang untuk memberlakukan tindakan disipliner atau menghentikan keanggotaan sebagai member apabila melanggar kode etik. Berikut penjelasan kode etik member yang berlaku di Oriflame:

- a. Member Oriflame dilarang menjual produk melalui *marketplace* seperti Tokopedia, Shopee, dan lainnya.
- b. Member Oriflame tidak diizinkan menggunakan kata "Ori" atau "Oriflame" untuk media sosial atau URL situs web.
- c. Tidak ada member Oriflame yang diperbolehkan untuk merekrut siapapun yang nomor membernya masih aktif.
- d. Hanya yang berusia minimal 18 tahun dan memiliki KTP yang dapat mendaftar menjadi member Oriflame.
- e. Pasangan yang tergabung dalam klub hanya diperbolehkan memiliki satu keanggotaan atau sponsor satu sama lain.

5. Struktur Perusahaan Oriflame Cabang Medan



Gambar 4.2

Struktur Perusahaan Oriflame Cabang Medan

B. Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah member Oriflame yang ada di kota Medan. Pengambilan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, dengan total 100 responden dari member Oriflame di Kota Medan yang telah mengisi kuesioner yang akan diteliti oleh peneliti. Adapun karakteristik dari responden dalam penelitian ini, yaitu :

1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	11	11%
Perempuan	89	89%
Total	100	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti

Berdasarkan table 4.1 dapat dilihat bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 11 orang (11%) dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 89 orang (89%). Sehingga dapat diketahui bahwa rata-rata jumlah member (pengguna) sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) di PT. Orindo Alam Ayu Cabang Medan adalah perempuan dengan jumlah persentase sebanyak 89%.

2. Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.2

Data Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SMA/ Sederajat	29	29%
Diploma (D1/D2/D3)	12	12%
Sarjana (S1/S2/S3)	59	59%
Total	100	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti

Berdasarkan table 4.2 dapat dilihat bahwa responden dengan pendidikan SMA sebanyak 29 orang (29%), pendidikan Diploma sebanyak 12 orang (12%) dan pendidikan Sarjana sebanyak 59 orang (59%).

3. Berdasarkan Lama Menjadi Member

Tabel 4.3

Data Responden Berdasarkan Lama Menjadi Member

Lama Menjadi Member	Jumlah	Persentase (%)
< 6 Bulan	61	61%
1 Tahun	26	26%
> 1 Tahun	13	13%
Total	100	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti

Berdasarkan table 4.3 dapat dilihat bahwa responden dengan menjadi member selama < 6 Bulan sebanyak 61 orang (61%), menjadi member 1 tahun sebanyak 26 orang (26%), dan menjadi member selama > 1 tahun sebanyak 13 orang (13%).

C. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

1. Variabel Kualitas Sistem (X1)

Tabel 4.4

Deskriptif Jawaban Responden Variabel Kualitas Sistem (X1)

Butir	SS		S		N		TS		STT		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X1.1	16	16%	46	46%	25	25%	7	7%	6	6%	100	100%
X1.2	26	26%	40	40%	24	24%	10	10%	0	0%	100	100%
X1.3	27	27%	49	49%	20	20%	4	4%	0	0%	100	100%
X1.4	39	39%	33	33%	23	23%	5	5%	0	0%	100	100%
X1.5	47	47%	37	37%	14	14%	2	2%	0	0%	100	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti

Berdasarkan table 4.4 pada pernyataan pertama di variabel kualitas sistem (X1.1) sebanyak 46 responden (46%) menjawab setuju bahwa aplikasi pembelian online pada produk Oriflame yang disebut sebagai sistem ERP mudah untuk digunakan dan sebanyak 25 responden (25%) menjawab netral. Pada pernyataan kedua di variabel kualitas sistem (X1.2) sebanyak 40 responden (40%) menjawab setuju bahwa sistem yang digunakan dapat merespon dengan cepat ketika melakukan pembelian produk dan sebanyak 10 responden (10%) menjawab tidak setuju. Pada pernyataan ketiga di variabel kualitas sistem (X1.3) sebanyak 49 responden (49%) menjawab setuju bahwa sistem yang digunakan dapat diandalkan sesuai dengan fungsinya dan sebanyak 20 responden (20%) yang menjawab netral. Pada pernyataan keempat di variabel kualitas sistem (X1.4) sebanyak 39 responden menjawab sangat setuju bahwa sistem yang disediakan dapat beradaptasi dengan perubahan dan 23 responden (23%) menjawab netral. Pada pernyataan kelima di variabel kualitas sistem (X1.5) sebanyak 47 responden (47%) menjawab sangat setuju bahwa sistem yang disediakan memiliki proteksi keamanan yang bagus dan 37 responden (37%) menjawab setuju.

2. Variabel Kualitas Informasi (X2)

Tabel 4.5

Deskriptif Jawaban Responden Variabel Kualitas Informasi (X2)

Butir	SS		S		N		TS		STT		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X2.1	33	33%	41	41%	21	21%	5	5%	0	0%	100	100%
X2.2	33	33%	37	37%	24	24%	5	5%	1	1%	100	100%
X2.3	38	38%	45	45%	8	8%	6	6%	3	3%	100	100%
X2.4	26	26%	39	39%	30	30%	2	2%	3	3%	100	100%
X2.5	41	41%	42	42%	14	14%	2	2%	1	1%	100	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti

Berdasarkan table 4.5 pada pernyataan pertama di variabel kualitas informasi (X2.1) sebanyak 41 responden (41%) menjawab setuju bahwa informasi yang diberikan oleh sistem ERP sudah akurat dan sebanyak 21 responden (21%) menjawab netral. Pada pernyataan kedua di variabel kualitas informasi (X2.2) sebanyak 33 responden (33%) menjawab sangat setuju bahwa informasi yang diberikan oleh sistem ERP tepat waktu dan sebanyak 24 responden (24%) menjawab netral. Pada pernyataan ketiga di variabel kualitas informasi (X2.3) sebanyak 45 responden (45%) menjawab setuju bahwa informasi yang diberikan oleh sistem ERP memiliki kelengkapan dan sebanyak 38 responden (38%) menjawab sangat setuju. Pada pernyataan keempat di variabel kualitas informasi (X2.4) sebanyak 39 responden (39%) menjawab setuju bahwa informasi yang diberikan sistem ERP relevan dengan permasalahan yang dihadapi dan sebanyak 30 responden (30%) menjawab netral. Pada pernyataan kelima di variabel kualitas informasi (X2.5) sebanyak 41 responden (41%) menjawab sangat setuju bahwa informasi yang diberikan sistem ERP dapat membantu dalam melakukan pembelian produk dan sebanyak 42 responden (42%) menjawab setuju.

3. Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Tabel 4.6

Deskriptif Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Butir	SS		S		N		TS		STT		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
X3.1	33	33%	49	49%	15	15%	2	2%	1	1%	100	100%
X3.2	29	29%	51	51%	14	14%	6	6%	0	0%	100	100%
X3.3	28	28%	51	51%	17	17%	4	4%	0	0%	100	100%
X3.4	70	70%	22	22%	6	6%	1	1%	1	1%	100	100%
X3.5	37	37%	47	47%	14	14%	2	2%	0	0%	100	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti

Berdasarkan table 4.6 pada pernyataan pertama di variabel kualitas pelayanan (X3.1) sebanyak 49 responden (49%) menjawab setuju bahwa informasi yang dihasilkan sistem memiliki kualitas yang baik dan sebanyak 33 responden (33%) menjawab sangat setuju. Pada pernyataan kedua di variabel kualitas pelayanan (X3.2) sebanyak 51 responden (51%) menjawab setuju bahwa pelayanan yang diberikan oleh sistem dapat diandalkan sesuai dengan fungsinya dan sebanyak 14 responden (14%) menjawab netral. Pada pernyataan ketiga di variabel kualitas pelayanan (X3.3) sebanyak 51 responden (51%) menjawab setuju bahwa sistem dapat membantu dalam melakukan pembelian produk secara online dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan sebanyak 38 responden (28%) menjawab sangat setuju. Pada pernyataan keempat di variabel kualitas pelayanan (X3.4) sebanyak 70 responden (70%) menjawab sangat setuju bahwa dengan menggunakan sistem ERP sebagai media pembelian online maka akan menjamin produk yang dibeli akan original serta terhindar dari resiko barang tiruan dan sebanyak 22 responden (22%) menjawab setuju. Pada pernyataan kelima di variabel kualitas pelayanan (X3.5) sebanyak 47 responden (47%) menjawab setuju bahwa informasi yang dihasilkan oleh sistem didukung *team support* yang baik dan sebanyak 37 responden (37%) menjawab sangat setuju.

4. Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Tabel 4.7

Deskriptif Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Butir	SS		S		N		TS		STT		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Y1	27	27%	35	35%	30	30%	7	7%	1	1%	100	100%
Y2	38	38%	40	40%	20	20%	2	2%	0	0%	100	100%
Y3	39	39%	37	37%	21	21%	2	2%	0	0%	100	100%
Y4	32	32%	48	48%	18	18%	1	1%	1	1%	100	100%
Y5	49	49%	27	27%	22	22%	2	2%	0	0%	100	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti

Berdasarkan table 4.7 pada pernyataan pertama di variabel kepuasan pengguna (Y1) sebanyak 35 responden (35%) menjawab setuju bahwa dengan menggunakan sistem ERP dapat memberikan dampak yang efisien dalam kegiatan pembelian dan sebanyak 30 responden (30%) menjawab netral. Pada pernyataan kedua di variabel kepuasan pengguna (Y2) sebanyak 40 responden (40%) menjawab setuju bahwa dengan menggunakan sistem ERP dapat memberikan keefektipan dalam kegiatan pembelian dan sebanyak 20 responden (20%) menjawab netral. Pada pernyataan ketiga di variabel kepuasan pengguna (Y3) sebanyak 37 responden (37%) menjawab setuju bahwa merasa terbantu dengan *output* yang dihasilkan sistem ERP dan sebanyak 21 responden (21%) menjawab netral. Pada pernyataan keempat di variabel kepuasan pengguna (Y4) sebanyak 48 responden (48%) menjawab setuju bahwa merasa puas dengan menggunakan sistem ERP dan sebanyak 32 responden (32%) menjawab sangat setuju. Pada pernyataan kelima di variabel kepuasan pengguna (Y5) sebanyak 49 responden (49%) menjawab sangat setuju bahwa bangga menggunakan sistem ERP sebagai media pembelian yang disediakan oleh perusahaan dan dan sebanyak 22 responden (22%) menjawab netral.

D. Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Pengujian validitas pada penelitian ini menerapkan SPSS 29 dengan membandingkan antara nilai r hitung dengan r tabel. Kriteria pengukuran apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikansi 0,05 dengan demikian butir pernyataan tersebut dinyatakan valid. Hasil validitas dari pernyataan dapat dilihat berdasarkan output SPSS.

Tabel 4.8

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem (X1)

Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1	0,852	0,196	Valid

2	0,887	0,196	Valid
3	0,834	0,196	Valid
4	0,807	0,196	Valid
5	0,772	0,196	Valid

Sumber: Data Olahan Peneliti

Melalui tabel 4.8 disimpulkan bahwa seluruh item dari pernyataan kuesioner pada variabel kualitas sistem dinyatakan valid.

Tabel 4.9

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi (X2)

Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1	0,770	0,196	Valid
2	0,814	0,196	Valid
3	0,760	0,196	Valid
4	0,780	0,196	Valid
5	0,790	0,196	Valid

Sumber: Data Olahan Peneliti

Melalui tabel 4.9 disimpulkan bahwa seluruh item dari pernyataan kuesioner pada variabel kualitas informasi dinyatakan valid.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Tabel 4.10

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1	0,821	0,196	Valid
2	0,804	0,196	Valid
3	0,826	0,196	Valid
4	0,702	0,196	Valid
5	0,804	0,196	Valid

Sumber: Data Olahan Peneliti

Melalui tabel 4.10 disimpulkan bahwa seluruh item dari pernyataan kuesioner pada variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid.

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Pernyataan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1	0,851	0,196	Valid
2	0,845	0,196	Valid
3	0,882	0,196	Valid
4	0,793	0,196	Valid
5	0,851	0,196	Valid

Sumber: Data Olahan Peneliti

Melalui tabel 4.11 disimpulkan bahwa seluruh item dari pernyataan kuesioner pada variabel kepuasan pengguna dinyatakan valid.

2. Uji Reabilitas

Menurut Ghozali (2016) kriteria yang digunakan untuk mengukur uji reabilitas yaitu apabila nilai *cronbach's alpha* > 0,60 maka instrumen akan dikatakan reliabel, begitu pula sebaliknya apabila nilai *cronbach's alpha* < 0,60 maka instrument dikatakan tidak reliabel.

Tabel 4.12
Hasil Uji Reabilitas

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

Sumber: Data Olahan Peneliti

Berdasarkan tabel 4.12 menunjukkan bahwa semua variabel mendapat hasil reliabel. Dinyatakan reliabel dikarenakan setiap variabel mempunyai tarif *Cronbach's Alpha* melebihi koefisien alpha. Dari hasil diatas dapat dikatakan bahwa jawaban dari setiap pernyataan dari variabel adalah konsisten.

E. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan melakukan uji pada model regresi variabel independent ataupun dependen berdistribusi secara normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *Kolmogorov Smirnov*. Kriteria pada uji ini jika nilai sig. pada uji *Kolmogorov Smirnov* $> 0,05$ maka data dikatakan berdistribusi secara normal.

**Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.97359738	
Most Extreme Differences	Absolute	.082	
	Positive	.056	
	Negative	-.082	
Test Statistic		.082	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.095	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.098	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.090
		Upper Bound	.106

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: *Output SPSS 29*

Pada tabel 4.13 hasil uji normalitas dapat dilihat bahwa Asymp.Sig.(2-tailed) sebesar 0,095 nilai tersebut lebih besar dari 0,05 ($0,095 > 0,05$), artinya variabel independen dan dependen yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai data residual dan terdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Pengujian ini diperlukan karena pada penelitian regresi linear berganda mempunyai variabel independent (bebas) yang lebih dari satu. Uji multikolinearitas dapat diukur melalui nilai VIF (*variance inflating factor*) dan nilai tolerance. Kriteria yang digunakan jika nilai VIF < 10 dan nilai tolerance $> 0,10$ maka dipastikan tidak terdapat multikolinearitas pada variabel independent.

Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
(Constant)	.052	1.381		.037	.970		
Kualitas Sistem	.079	.100	.081	.789	.432	.294	3.402
Kualitas Informasi	.225	.111	.222	2.031	.045	.259	3.854
Kualitas Pelayanan	.679	.123	.579	5.524	<,001	.281	3.556

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: *Output SPSS 29*

Berdasarkan hasil dari tabel 4.14 nilai *tolerance* variabel kualitas sistem (X1) sebesar 0,294, variabel kualitas informasi (X2) sebesar 0,259 dan variabel kualitas pelayanan (X3) sebesar 0,281. Dapat dilihat juga melalui nilai VIF variabel kualitas sistem (X1) sebesar 3.402, variabel kualitas informasi (X2) sebesar 3.854 dan variabel kualitas pelayanan (X3) sebesar 3.556. Maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas karena nilai tolerance lebih $> 0,10$ dan nilai VIF lebih $< 10,00$.

3. Uji Heteroskedastisitas

Agar mengetahui tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji Glejser dengan kriteria $\text{sig} > 0,05$. Kemudian dapat dilihat berdasarkan grafik *scatterplot* yang memiliki titik-titik menyebar luas di atas, di bawah dan sekitar angka 0. Selain itu titik-titik yang dihasilkan tidak membentuk pola bergelombang.

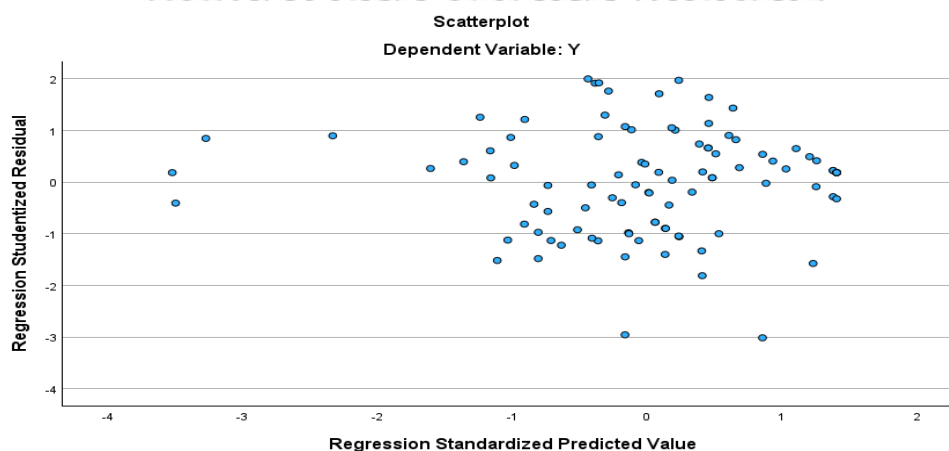
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.300	.842		2.731	.008
Kualitas Sistem	-.022	.061	-.068	-.365	.716
Kualitas Informasi	-.082	.068	-.240	-1.219	.226
Kualitas Pelayanan	.064	.075	.161	.852	.397

a. Dependent Variable: ABSRES

Sumber: *Output SPSS 29*

Berdasarkan tabel 4.15 menunjukkan bahwa hasil dari pengujian heteroskedastisitas pada variabel kualitas sistem (X1) nilai signifikan 0,716 $> 0,05$. Variabel kualitas informasi (X2) nilai signifikan 0,226 $> 0,05$, dan variabel kualitas pelayanan (X3) dengan nilai signifikan 0,397 $> 0,05$. Dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pada penelitian ini terbebas dari gejala heteroskedastisitas.



Gambar 4.3 scatterplot

F. Uji Hipotesis

1. Uji t (Parsial)

Uji t dilakukan untuk pengujian variabel bebas (independen) berpengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (dependen) secara parsial sehingga pengujian ini diterapkan dalam pengujian yang signifikan. Kriteria pengambilan keputusan apakah variabel tersebut diterima atau ditolak yaitu dengan pengambilan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} dan nilai signifikansi (sig) sebagai berikut:

- Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $Sig < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- Apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai $sig > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Berikut merupakan perhitungan t_{tabel} dalam penelitian ini :

Diketahui t_{tabel} untuk derajat kebebasan (df) = $n-k-1 = 100-3-1 = 96$ dengan signifikansi 5% maka nilai t_{tabel} adalah 1,984.

Tabel 4.17
Hasil Uji t (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.052	1.381		.037	.970
Kualitas Sistem	.079	.100	.081	.789	.432
Kualitas Informasi	.225	.111	.222	2.031	.045
Kualitas Pelayanan	.679	.123	.579	5.524	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: *Output SPSS 29*

Pada tabel 4.17 maka dapat disimpulkan bahwa :

- Uji t terhadap variabel kualitas sistem (X_1)

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa variabel X_1 memiliki nilai t_{hitung} 0,789 < t_{tabel} 1,984 dengan tingkat signifikan 0,432 > 0,05 maka dapat disimpulkan H_{01} diterima dan H_{a1} ditolak, yang artinya variabel kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

2) Uji t terhadap variabel kualitas informasi (X2)

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa variabel X2 memiliki nilai $t_{hitung} 2,031 > t_{tabel} 1,984$ dengan tingkat signifikan $0,045 < 0,05$ maka dapat disimpulkan H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima, yang artinya variabel kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

3) Uji t terhadap variabel kualitas pelayanan (X3)

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa variabel X3 memiliki nilai $t_{hitung} 5,524 > t_{tabel} 1,984$ dengan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$ maka dapat dinyatakan H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima, yang artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2. Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh dari beberapa variabel independen yang secara bersama atau simultan terhadap variabel dependen. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka semua variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Kriteria pada uji F jika nilai $sig < 0,05$ maka secara simultan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, seperti berikut :

- a. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai $sig F < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b. Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan nilai $sig F > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Dalam penelitian ini $k=4$, $n=100$. Maka nilai df_1 pada penelitian ini adalah $df_1 = 4-1=3$, dan $df_2 = 100-4 = 96$. Maka nilai F_{tabel} dapat dilihat melalui $df_1=3$ dan $df_2=96$, diperoleh nilai F_{tabel} adalah 2,70

Tabel 4.18
Hasil Uji F (Simultan)
ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	915.696	3	305.232	75.989	<,001 ^b
	Residual	385.614	96	4.017		
	Total	1301.310	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem

Sumber: *Output SPSS 29*

Pada tabel 4.18 maka hasil uji F simultan ialah nilai $F_{hitung} 75.989 > F_{tabel} 2,70$ dengan tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$ maka dapat dinyatakan H_{04} ditolak dan H_{a4} diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini secara simultan variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi ialah besaran yang diterapkan dalam melakukan pengukuran seberapa jauh dari kemampuan variabel independen agar mampu menerangkan variabel dependennya. Jika nilai R^2 semakin besar ataupun semakin mendekati 1 maka akan menunjukkan kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependennya lebih besar. Begitu sebaliknya, apabila nilai dari R^2 yang semakin kecil maka kemampuan dari variabel independennya dalam menjelaskan variabel dependennya akan sangat terbatas.

Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.839 ^a	.704	.694	2.004

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: *Output SPSS 29*

Pada tabel 4.19 menunjukkan bahwa nilai *R Square* yaitu sebesar 0,704 atau 70,4%. Hal ini berarti pengaruh antara variabel bebas yaitu kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2) dan kualitas pelayanan (X3) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna sebesar 70,4%. Sedangkan 29,6% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

G. Regresi Linier Berganda

Regresi linear berganda dilakukan untuk melakukan penentuan hubungan linier dari beberapa variabel independen (X1, X2, X3) dengan variabel dependen (Y). Berikut merupakan hubungan fungsional antara variabel independent dengan dependen, yaitu :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda**Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.052	1.381		.037	.970
Kualitas Sistem	.079	.100	.081	.789	.432
Kualitas Informasi	.225	.111	.222	2.031	.045
Kualitas Pelayanan	.679	.123	.579	5.524	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: *Output SPSS 29*

Melalui hasil uji regresi linear berganda pada tabel 4.16 diatas diperoleh persamaan sebagai berikut:

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

Berdasarkan persamaan diatas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Apabila nilai variabel yang terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan bernilai nol, maka variabel kualitas pengguna tetap sebesar 0,052 karena nilai konsta menunjukkan nilai sebesar 0,052.
2. Nilai koefisien kualitas sistem (X1) adalah 0,079. Artinya jika variabel kualitas sistem (X1) meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan, maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,079%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem berkontribusi positif terhadap kepuasan pengguna.
3. Nilai koefisien kualitas informasi (X2) adalah 0,225. Artinya jika variabel kualitas informasi (X2) meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan, maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,225%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi berkontribusi positif terhadap kepuasan pengguna.
4. Nilai koefisien kualitas pelayanan (X3) adalah 0,679. Artinya jika variabel kualitas pelayanan (X3) meningkat sebesar 1% dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan, maka kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,679%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berkontribusi positif terhadap kepuasan pengguna.

H. Pembahasan

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

Pada penelitian ini, berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan aplikasi SPSS 29 menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil nilai $t_{hitung} 0,789 < t_{tabel} 1,984$ dengan

tingkat signifikan $0,432 > 0,05$ maka dapat disimpulkan H_{01} diterima dan H_{a1} ditolak, yang artinya variabel kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

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

PT. Orindo Alam Ayu mulai masuk ke kota Medan pada tahun 2000. Pada tahun 2010 mulai menggunakan sistem digitalisasi dengan melakukan penjualan produk secara online melalui website id.oriflame.com, dan pada tahun 2018 perusahaan ini membentuk aplikasi untuk pertama kalinya untuk membantu para membernya melakukan pembelian secara online. Aplikasi ini diberikan nama Oriflame App yang dapat di download melalui play store dan aplikasi ini merupakan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) pertama kali yang diciptakan oleh perusahaan Oriflame.

Berdasarkan salah satu indikator pernyataan yang ada dalam kuesioner penelitian ini yaitu pernyataan X1.1 sebanyak 46 responden (46%) menjawab setuju bahwa aplikasi pembelian online pada produk Oriflame yang disebut sebagai sistem ERP mudah untuk digunakan dan sebanyak 25 responden (25%) menjawab netral. Dalam menggunakan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) yang digunakan sebagai media pembelian online masih sulit untuk digunakan oleh para member, terutama pada member baru yang harus beradaptasi dengan penggunaan sistem tersebut. Pada pernyataan kedua di variabel kualitas sistem X1.2 sebanyak 40 responden (40%) menjawab setuju bahwa sistem yang digunakan dapat merespon dengan cepat ketika melakukan pembelian produk dan sebanyak 10 responden (10%) menjawab tidak setuju hal ini dikarenakan sistem

tersebut susah diakses ketika menggunakan paket data sehingga tidak memberikan respon yang cepat ketika hendak melakukan proses pembelian produk.

Kemudahan, kecepatan, dan juga keamanan saat ini merupakan beberapa hal sangat menentukan kepuasan pengguna sistem informasi. Penggunaan sebuah sistem yang besar tentunya belum mampu menjamin bahwa sistem tersebut dikatakan sukses dan juga dapat membantu bagi pengguna sepenuhnya, begitupun dengan intensitas pengguna sistem yang kecil belum tentu menjamin bahwa sistemnya tersebut dinyatakan tidak sukses dan memiliki kualitas yang buruk. (Khairunnisa & Yunanto, 2017)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hanadia et al., 2017), (Akram et al., 2017) dan (Buanawati et al., 2019) menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) yang disediakan oleh perusahaan tidak mudah digunakan dan tidak merespon dengan cepat. Oleh karena itu, temuan penelitian ini juga tidak mendukung model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (2003), yang berpendapat bahwa kualitas sistem mempengaruhi kepuasan pengguna. DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas sistem dikatakan baik jika dapat mempengaruhi kepuasan pengguna baik secara individu maupun kolektif. Hasil survei responden penelitian ini secara empiris menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak dapat secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna sistem ERP.

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

Pada penelitian ini, berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan aplikasi SPSS 29 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil nilai $t_{hitung} 2,031 > t_{tabel} 1,984$

dengan tingkat signifikan $0,045 < 0,05$ maka dapat disimpulkan H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima, yang artinya variabel kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan disebut sebagai kualitas informasi. Keputusan akan dibuat lebih tepat ketika kualitas informasi meningkat. Tentunya dengan menggunakan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP), pengguna mengharapkan informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhannya. Tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem akan terpengaruh jika kualitas informasi yang disampaikan meningkat. (Sigalingging & Permatasari, 2021)

Ketika informasi yang diberikan sesuai dengan keinginan dan harapan pengguna, maka dikatakan berkualitas tinggi. Salah satu pencapaian sistem informasi adalah kualitas informasinya. Kepuasan pengguna akan meningkat dengan kualitas informasi yang tepat.

Berdasarkan salah satu indikator pernyataan yang ada dalam kuesioner penelitian ini yaitu pernyataan pada pernyataan kelima di variabel kualitas informasi X2.5 sebanyak 41 responden (41%) menjawab sangat setuju bahwa informasi yang diberikan sistem ERP dapat membantu dalam melakukan pembelian produk dan sebanyak 42 responden (42%) menjawab setuju. Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) yang disediakan oleh PT. Orindo Alam Ayu dikaitkan dengan email masing-masing para penggunanya (member) sehingga informasi apapun yang dikeluarkan oleh sistem akan muncul juga di email para pengguna sehingga dapat membantu para pengguna dalam melakukan pembelian produk.

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

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

Pada penelitian ini, berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan aplikasi SPSS 29 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini dapat dilihat melalui nilai $t_{hitung} 5,524 > t_{tabel} 1,984$ dengan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$ maka dapat dinyatakan H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima.

DeLone dan Mclean (1992) juga mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah hal yang paling penting jika dilihat dan dilakukan perbandingan dengan penerapan yang lain, dikarenakan pemakaian dari sistem bukan hanya karyawan dan internal perusahaan, namun pelanggan juga menggunakan sistem tersebut. Dengan demikian, apabila terdapat dukungan yang jelek maka mampu mengakibatkan kehilangan pelanggan dan penjualan. (Negara & Pratomo, 2019)

Berdasarkan salah satu indikator pernyataan yang ada dalam kuesioner penelitian ini yaitu pernyataan pada pernyataan ketiga di variabel kualitas pelayanan X3.3 sebanyak 51 responden (51%) menjawab setuju bahwa sistem dapat membantu dalam melakukan pembelian produk secara online dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan sebanyak 38 responden (28%) menjawab sangat setuju. Pada sistem yang disediakan oleh PT. Orindo Alam Ayu terdapat fasilitas Oriflame Care, jadi apabila terdapat permasalahan dalam melakukan pembelian dapat langsung menghubungi customer service. Pernyataan keempat di variabel kualitas pelayanan X3.4 sebanyak 70 responden (70%) menjawab sangat setuju bahwa dengan menggunakan sistem ERP sebagai media pembelian online maka akan menjamin produk yang dibeli akan original serta terhindar dari resiko barang tiruan dan sebanyak 22 responden (22%) menjawab setuju. Salah satu alasan PT. Orindo Alam Ayu menciptakan sistem ini karena melarang para member untuk melakukan penjualan dan pembelian secara online melalui *marketplace* agar menjaga kualitas produk.

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

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

Pada penelitian ini, berdasarkan hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan aplikasi SPSS 29 menunjukkan bahwa secara simultan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, hal ini dapat dilihat dari nilai F_{hitung} $75.989 > F_{tabel}$ 2,70 dengan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$ maka dapat dinyatakan H_{04} ditolak dan H_{a4} diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa secara bersama-sama (simultan) seluruh variabel bebas yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP).

Selain itu, berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai R *Square* yaitu sebesar 0,704 atau 70,4%. Hal ini berarti pengaruh antara variabel bebas yaitu kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2) dan kualitas pelayanan (X3) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna sebesar 70,4%. Sedangkan 29,6% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Adapun faktor yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini meliputi partisipasi pengguna, *End User Computing Satisfaction* (EUCS) sebagai sinyal bagi manajemen untuk mengetahui kesulitan dan ketidaksesuaian, *Second Order Confirmatory Factor Analysis* (CFA). (Ardianto et al., 2014)

Hal ini cukup memberikan gambaran bahwa sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) yang disediakan oleh PT. Orindo Alam Ayu Cabang Medan dapat memberikan kepuasan terhadap penggunaannya yaitu member yang ada di Kota Medan. Walaupun masih terdapat beberapa hal yang harus dilakukan perbaikan pada sistem tersebut.

