

**DAFTAR ISI**

DAMPAK IMPLEMENTASI ENTERPRISE RESOURCE PLANNING TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DAN KINERJA KARYAWAN PADA PT. INFOGLOBAL.....	I
PERNYATAAN.....	II
DECLARATION .....	III
HALAMAN PENGESAHAN.....	IV
LEMBAR PERSETUJUAN.....	VI
KATA PENGANTAR .....	VII
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR TABEL.....	XIII
DAFTAR LAMPIRAN .....	XVI
ABSTRAK .....	XVII
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1    LATAR BELAKANG.....	1
1.2    RUMUSAN MASALAH .....	10
1.3    TUJUAN PENELITIAN .....	10
1.4    MANFAAT PENELITIAN.....	11
1.5    LINGKUP PENELITIAN.....	12
1.6    SISTEMATIKA TESIS .....	13
BAB 2.....	15
TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1    LANDASAN TEORI .....	15
2.1.1    Sistem Informasi .....	15
2.1.2    Enterprise Resources Planning (ERP).....	18
2.1.3    Kepuasan Pengguna .....	29
2.1.4    Kinerja Karyawan .....	30
2.2    PENELITIAN TERDAHULU .....	31

2.3	KERANGKA KONSEPTUAL .....	36
2.4	PENGEMBANGAN HIPOTESIS DAN MODEL ANALISA.....	37
2.4.1	Hubungan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan pengguna.....	38
2.4.2	Hubungan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan pengguna .....	39
2.4.3	Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pengguna.....	40
2.4.4	Hubungan Kepuasan Pengguna Sistem ERP dan Kinerja Karyawan	41
2.4.5	Hubungan Kualitas Sistem terhadap Kinerja Karyawan.....	43
2.4.6	Hubungan Kualitas Informasi terhadap Kinerja Karyawan.....	44
2.4.7	Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kinerja Karyawan.....	45
2.4.8	Hubungan Kualitas Sistem, Kepuasan Pengguna, dan Kinerja Karyawan .....	46
2.4.9	Hubungan Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna, dan Kinerja Karyawan .....	47
2.4.10	Hubungan Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, dan Kinerja Karyawan .....	48
BAB 3.....		50
METODE PENELITIAN.....		50
3.1	JENIS PENELITIAN .....	50
3.2	DEFINISI OPERASIONAL DAN PENGUKURAN VARIABEL .....	50
3.2.1	Variabel Independen .....	51
3.2.2	Variabel Intervening.....	53
3.2.3	Variabel Dependen.....	54
3.2.4	Path Diagram Model .....	55
3.3	JENIS DAN SUMBER DATA .....	55
3.4	POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN .....	56
3.5	METODE PENGUMPULAN DATA .....	57
3.5.1	Pengujian Outer Model .....	58
3.5.2	Pengujian Inner Model.....	60
3.6	TEKNIK ANALISIS DATA .....	61
3.7	PENGUJIAN HIPOTESIS.....	62

BAB 4.....	63
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	63
4.1    GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....	63
4.1.1    PT. Infoglobal Teknologi Semesta.....	63
4.1.2    Struktur Organisasi.....	64
4.1.3    Sistem Informasi Manajemen Infoglobal (SIMFONI).....	66
4.1.4    Karakteristik Responden .....	73
4.2    ANALISIS DESKRIPTIF .....	79
4.2.1    Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model) .....	92
4.2.2    Evaluasi Struktural (Inner Model) .....	99
4.3    PENGUJIAN HIPOTESIS.....	102
4.4    HASIL DAN PEMBAHASAN .....	112
4.4.1    Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna.....	112
4.4.2    Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna .....	114
4.4.3    Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna .....	117
4.4.4    Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Karyawan.....	119
4.4.5    Kualitas Sistem Terhadap Kinerja Karyawan .....	122
4.4.6    Kualitas Informasi Terhadap Kinerja Karyawan .....	124
4.4.7    Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Karyawan .....	126
4.4.8    Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Karyawan 129	
4.4.9    Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Karyawan .....	129
4.4.10    Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Karyawa .....	130
BAB 5.....	132
PENUTUP.....	132
5.1    SIMPULAN .....	132
5.2    SARAN.....	134
5.3    IMPLIKASI PENELITIAN.....	135

5.4	KETERBATASAN PENELITIAN DAN ARAH BAGI PENELITI SELANJUTNYA	
	136	
	DAFTAR PUSTAKA .....	138

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Perbedaan Sebelum dan Sesudah Implementasi Sistem ERP.....	21
Tabel 2. 2 Jenis Implementasi ERP Beserta Kelemahan dan Kelebihannya .....	22
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 3. 1 Data Jumlah Populasi Masing-masing Direktorat .....	56
Tabel 3. 2 Ukuran Alternatif Jawaban Kuesioner .....	58
Tabel 4. 1 Data Jumlah Pembagian Kuesioner Masing-masing Direktorat	74
Tabel 4. 2 Sampel dan Tingkat Pengambilan.....	74
Tabel 4. 3 Kategori Berdasarkan Usia .....	75
Tabel 4. 4 Kategori Berdasarkan Jenis Kelamin.....	76
Tabel 4. 5 Kategori Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....	76
Tabel 4. 6 Kategori Berdasarkan Lama Pemakaian Komputer di Perusahaan .....	77
Tabel 4. 7 Kategori Berdasarkan Pengalaman Penggunaan Aplikasi SIMFONI..	78
Tabel 4. 8 Kategori Presentase.....	79
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Sistem.....	80
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Informasi .....	83
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan.....	85
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pengguna .....	87
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden Terhadap Kinerja Karyawan.....	89
Tabel 4. 14 Hasil Uji Nilai Loading Factor / Outer Loading .....	92
Tabel 4. 15 Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE).....	94
Tabel 4. 16 Hasil Uji Cross Loading .....	96
Tabel 4. 17 Hasil Uji Composite Reliability .....	97
Tabel 4. 18 Hasil Uji Cronbach's Alpha .....	98
Tabel 4. 19 Hasil Uji VIF Variabel Independen (X) terhadap Variabel Intervening (Y) .....	100
Tabel 4. 20 Hasil Uji VIF Variabel Intervening (Y) terhadap Variabel Dependen (Z).....	100
Tabel 4. 21 Hasil Uji VIF Variabel Independen (X) terhadap Variabel Dependen (Z).....	101

Tabel 4. 22 Hasil Uji R-Square / $R^2$ .....	101
Tabel 4. 23 Hasil Pengujian Hipotesis .....	102
Tabel 4. 24 Hasil Uji Moderasi .....	109

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan Halaman Muka Aplikasi SIMFONI.....	5
Gambar 2. 1 Diagram Umum Sistem Informasi Perusahaan .....	19
Gambar 2. 2 DeLone and McLean (D&M Model) IS Evaluation 1992 .....	24
Gambar 2. 3 DeLone & McLean (D&M Model) IS Evaluation 2003 (modified) .....	25
Gambar 2. 4 Model Pengembangan Kerangka Konseptual .....	37
Gambar 2. 5 Pengembangan Hipotesis dan Model Analisa.....	37
Gambar 2. 6 Hipotesis Moderasi Kualitas Sistem, Kepuasan Pengguna, dan Kinerja Karyawan .....	47
Gambar 2. 7 Hipotesis Moderasi Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna, dan Kinerja Karyawan .....	48
Gambar 2. 8 Hipotesis Moderasi Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, dan Kinerja Karyawan .....	49
Gambar 3. 1 Path Diagram Model .....	55
Gambar 4. 1 Sejarah PT. Infoglobal.....	64
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT. Infoglobal .....	64
Gambar 4. 3 Dashboard Modul Accounting Management .....	68
Gambar 4. 4 Halaman Cetak Invoice Purchase Order .....	69
Gambar 4. 5 Halaman Daftar Stok Gudang .....	70
Gambar 4. 6 Halaman Manifest Permintaan Barang .....	70
Gambar 4. 7 Halaman Daftar Karyawan.....	71
Gambar 4. 8 Halaman Form Payroll.....	72
Gambar 4. 9 Halaman Timeline Production .....	73
Gambar 4. 10 Halaman Form Create Bill of Material.....	73
Gambar 4. 11 Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE).....	94
Gambar 4. 12 Hasil Uji Composite Reliability .....	98
Gambar 4. 13 Hasil Uji Cronbach's Alpha .....	99

**DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1 RINGKASAN VARIABEL PENELITIAN.....	140
LAMPIRAN 2 ALGORITHM PATH DIAGRAM .....	141
LAMPIRAN 3 OUTER LOADING.....	142
LAMPIRAN 4 CROSS LOADING.....	143
LAMPIRAN 5 BOOTSRAPPING PATH DIAGRAM RESULT.....	144
LAMPIRAN 6 PATH COEFFICIENTS RESULTS .....	145
LAMPIRAN 7 KUESIONER .....	146