

**PENGARUH KECEMASAN BERKOMPUTER, KUALITAS SISTEM
INFORMASI, PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI KEMANFAATAN, DAN
KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA ERP-SAP
(Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi UII)**



SKRIPSI

Oleh :

Nama : Oktaviyani Dyah Rustikawati

Nomor Mahasiswa : 05 312 188

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2009**

**PENGARUH KECEMASAN BERKOMPUTER, KUALITAS
SISTEM INFORMASI, PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI
KEMANFAATAN, DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA ERP-SAP**

(Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi UII)

SKRIPSI

**Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk
mencapai derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi
pada Fakultas Ekonomi UII**

Oleh :

Nama : Oktaviyani Dyah Rustikawati

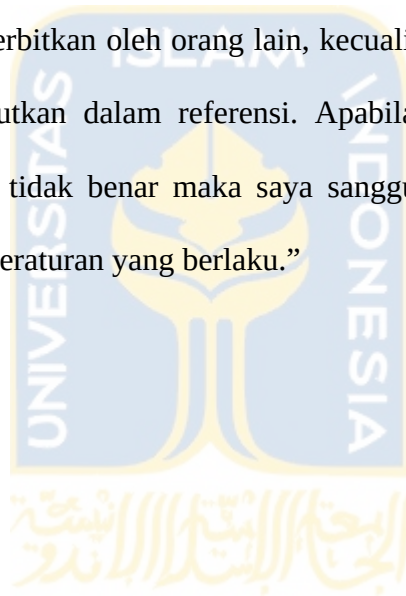
Nomor Mahasiswa : 05 312 188

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA**

2009

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi,, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”



Yogyakarta, 22 Desember 2009

Penulis,

(Oktaviyani Dyah R.)

**PENGARUH KECEMASAN BERKOMPUTER, KUALITAS
SISTEM INFORMASI, PERSEPSI KEMUDAHAN, PERSEPSI
KEMANFAATAN, DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA ERP-SAP**

(Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi UII)



Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal

Dosen Pembimbing,

Dra. Isti Rahayu, M.Si., Ak.

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

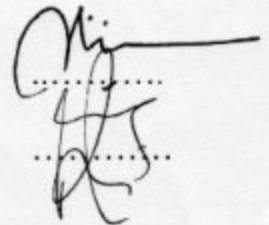
**Pengaruh Computer Anxiety, Kualitas Sistem Informasi,
PERCEIVED EASE OF USE, PERCEIVED USFFULANESS, dan Kualitas
Informasi Terhadap Kepuasan, Pengguna ERP - SAP**

Disusun Oleh: OKTAVIYANI DYAH RUSTIKAWATI
Nomor Mahasiswa: 05312188

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 26 Januari 2010

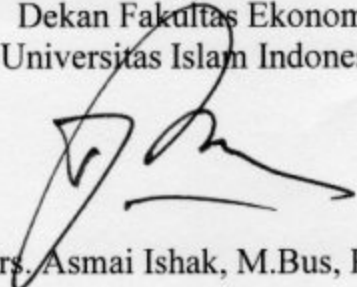
Pembimbing Skripsi/Penguji : Dra. Isti Rahayu, M.Si, Ak

Penguji : Arief Rahman, SE, M.Com



.....
.....

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Drs. Asmai Ishak, M.Bus, Ph.D

KATA PENGANTAR



Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah rabbil'alamiin, Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya. Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya.

Atas rahmat dan pertolongan dari Allah SWT, Skripsi yang disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi UII dapat berjalan dengan lancar dan dapat terselesaikan dengan baik.

Ucapan terima kasih tidak lupa saya haturkan kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan moril, spiritual maupun material dalam penelitian Skripsi ini. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dra. Isti Rahayu, M.Si., Ak. Selaku dosen pembimbing yang dengan sabar telah memberikan bimbingan dari perencanaan hingga terselesaikannya skripsi ini.
2. Drs. Asmai Ishak, M.Bus., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Ibu Neni Meidawati, Dra., M.Si., Ak., selaku dosen pembimbing akademik.

4. Dosen-dosen dan karyawan di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak dan Ibu yang telah memberikan kepercayaan padaku untuk memilih jalan yang kuyakini, doa-doa kalian dan atas dukungan yang selalu diberikan kepadaku selama ini.
6. Adikku, Nurfala R. dan keluarga besarku yang telah memberikan motivasi dan semangat padaku.
7. Sri Windiarni, Novita, Nursitasari, Apriliasihta, Anggar Kusuma, Dian Eka, Esti Listyorini, Amelia, Rahma, Rizkah, Retno, terima kasih atas persahabatan yang telah kita jalin selama ini, saatnya mengejar impian kita masing-masing, dan suatu saat nanti kita akan berkumpul kembali.
8. Galuh Eka, Rika, Ratna, Ningrum, Yudo Lintang, Adityawan, Shinta, dan Lina, terima kasih atas kenangan yang telah terukir sejak lama, dan mengajarkanku arti bertahan, kepercayaan dan persahabatan.
9. Fikri Ikhsan, Setiaji, Tiara Yuko, Yunaz, Eka, Febyari, Nurhalimah, Nisa, Qolbi, Tri Anggoro, Syauqi, Ari, Aji Herlambang, Ali Sukrajap, Mas Rozi, dan Mas Didit, terima kasih atas diskusi yang menambah wawasan penulis dan perjalanan bersama yang pernah kita lalui.
10. Riza, Ryan, Hendri, Endah, Rifki, dan teman-teman Akuntansi 2005-2006 yang telah membantu dalam penyebaran dan pengisian kuesioner, terima kasih atas bantuan kalian dan kesediaan kalian, sehingga skripsi ini lebih cepat selesai.

11. Teman-teman LPM EKONOMIKA, teman-teman Komunitas Teater KOIN, teman-teman lembaga, UKM, dan komunitas lainnya, terima kasih atas kerja sama dan ilmu berorganisasi.

12. Nureni, Agung, dan Mas Adit kita berjuang bersama dalam menyelesaikan tugas akhir.

13. Teman-teman KKN, terima kasih meneguhkanku waktu KKN dulu.

14. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga hasil penelitian skripsi yang saya lakukan dapat bermanfaat.

Penulis menyadari dalam penelitian skripsi ini masih jauh dari sempurna karena penulis masih dalam proses pembelajaran.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 22 Desember 2009

Penyusun,

Oktaviyani Dyah R.

Karya ini Kupersembahkan untuk:

Allah SWT

Orang tua

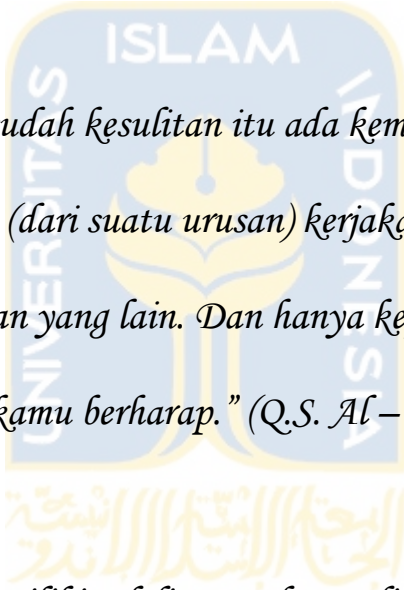
Pembimbing skripsiku, Ibu Isti Rahayu

My “second home”

Sahabat-sahabatku

Orang-orang yang telah mengajarkanku makna kehidupan

MOTTO :



“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.” (Q.S. Al – Insyirah : 6 – 8)

Setiap manusia memiliki takdir yang harus dijalani dan jalan yang ia yakini, dan untuk melalui semua itu, ia bisa berpegang pada Tuhan, keluarga, sahabat, dan nurani.

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	
Halaman Judul	
Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Berita Acara Skripsi.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
Abstrak.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. ERP SAP.....	7
2.2. Teori yang Mendasari.....	10
2.3. <i>Personality</i> dan <i>Computer Anxiety</i>	14
2.4. Penelitian Terdahulu.....	17
2.5. Hipotesis Penelitian.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Populasi dan Sampel.....	25
3.2. Sumber data dan Teknik pengambilan Sampel.....	26
3.3. Variabel Penelitian.....	27
3.4. Model Penelitian.....	31
3.5. Formulasi Hipotesis.....	31
3.6. Metode Analisa Data.....	33
3.7. Pengujian Hipotesis.....	35

BAB IV ANALISIS DATA

4.1. Data Deskriptif.....	36
4.2. Uji Validitas.....	37
4.3. Uji Realibilitas.....	39
4.4. Pengujian Hipotesis.....	40
4.4.1. Pengujian H_1	40
4.4.2. Pengujian H_2	41
4.4.3. Pengujian H_3	42
4.4.4. Pengujian H_4	43
4.4.5. Pengujian H_5	45
4.4.6. Pengujian H_6	46
4.4.7. Pengujian H_7	47
4.4.8. Pengujian H_8	48
4.4.9. Pengujian H_9	49
4.4.10. Pengujian H_{10}	50
4.4.11. Pengujian H_{11}	51
4.5. Ringkasan Hasil Pengujian.....	52

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan.....	53
5.2. Keterbatasan.....	54
5.3. Implikasi.....	54
5.4. Saran.....	55

DAFTAR PUSTAKA.....	56
---------------------	----

LAMPIRAN.....	61
---------------	----

DAFTAR TABEL

4.1.1.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
4.1.2.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Tahun Masuk Mahasiswa.....	37
4.2.	Uji Validitas.....	37
4.3.	Uji Realibilitas.....	39
4.4.	Uji Hipotesis.....	40
4.5.	Hasil Pengujian.....	52



DAFTAR GAMBAR

2.1. Bagan TRA.....	11
2.2. Bagan TPB.....	12
2.3. Bagan TAM.....	12
2.4. Bagan DeLone dan McLean.....	14
2.5. Model Pengujian Penelitian Ini.....	31



DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisioner Penelitian.....	61
2. Hasil Kuisioner.....	66
3. Model Penelitian Olahan AMOS.....	86
4. Hasil Korelasi Pearson (Validitas).....	87
5. Hasil Cronbach's Alpha (Reliabilitas).....	92
6. Hasil Olahan AMOS 7.0.....	94



ABSTRAK

ERP-SAP adalah paket aplikasi *software* yang dipakai dalam suatu perusahaan yang mengintegrasikan fungsi keuangan, operasional, SDM, distribusi dan manajemen pesanan ke dalam satu sistem dengan database yang terbagi-bagi. Kepuasan pengguna menjadi kunci penting keberhasilan penerapan ERP-SAP. Penelitian ini menguji pengaruh *computer anxiety*, kualitas sistem informasi, *perceived ease of use*, *perceived usefulness* dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna ERP SAP. Penelitian ini mengaplikasikan model kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (1992), *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan Davis (1989), dan *computer anxiety*.

Penelitian ini mengambil sampel mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Sampel dalam penelitian ini dilakukan secara *purposive*, dengan syarat mahasiswa jurusan akuntansi yang telah mengambil mata kuliah pilihan ERP-SAP Financial Accounting atau ERP-SAP Management Accounting atau ERP-SAP Controlling. Kuisioner yang disebar berjumlah 135, sedangkan kuisioner yang dapat diolah berjumlah 125. Pengujian dilakukan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM).

Dari hasil pengujian didapat *computer anxiety* berpengaruh negatif terhadap *perceived ease of use*, namun tidak berpengaruh terhadap *perceived usefulness* dan kepuasan pengguna ERP SAP. Kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kualitas informasi, *perceived usefulness* dan kepuasan pengguna ERP SAP. *Perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*, namun *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna ERP SAP. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* dan kepuasan pengguna ERP SAP.

Kata Kunci: *computer anxiety*, kualitas sistem informasi, *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, kualitas informasi, kepuasan pengguna, dan ERP SAP.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penerapan sistem informasi merupakan salah satu strategi perusahaan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi perusahaan dalam mengelola sumber daya, memantau kinerja perusahaan, dan mengevaluasi kinerja perusahaan. Rockart (1995) dalam Salman Jumaili (2005) menyatakan bahwa teknologi informasi merupakan sumber daya keempat setelah sumber daya manusia, sumber daya uang, dan sumber daya mesin yang digunakan manajer untuk membentuk dan mengoperasikan perusahaan. Meningkatkan keempat sumber daya tersebut akan semakin meningkatkan kinerja perusahaan, sehingga setiap perusahaan terus mengadakan riset dan pengembangan sistem informasi. Salman Jumaili (2005) menyatakan salah satu cara agar organisasi bisnis mampu bersaing dengan para kompetitornya adalah dengan menggunakan sistem informasi, sehingga tidak sedikit organisasi bisnis yang mengeluarkan dana besar dalam investasi sistem informasi tersebut.

DeLone dan McLean (1992) dalam DeLone dan McLean (2002) melakukan penelitian yang mendalam mengenai literatur kesuksesan sistem informasi. Mereka menemukan bahwa kesuksesan sebuah sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik kualitatif dari sistem informasi itu sendiri (*sistem quality*), kualitas *output* dari sistem informasi (*information quality*), konsumsi terhadap *output* (*use*), respon pengguna terhadap sistem informasi (*user*

satisfaction), pengaruh sistem informasi terhadap kebiasaan pengguna (*individual impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*).

Dalam penelitian Istianingsih dan Wijanto (2008) yang mengembangkan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992) dengan persepsi penerimaan teknologi, mereka menggunakan kualitas sistem informasi dan kualitas informasi sebagai dasar kepuasan sistem informasi. Hal ini selaras dengan penelitian Walstrom dan Hardgrave (1996), Walstrom dan Leonard (2000) , McGill et al. (2003), dan Livari (2005) dalam Dody Radityo dan Zulaikha (2007) yang menunjukkan hasil bahwa *perceived sistem quality* (kualitas sistem informasi) dan *perceived information quality* (kualitas informasi) merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction* (kepuasan pengguna sistem informasi).

Persepsi atau *cognitive* sebagai variabel penting yang mempengaruhi sikap dan penerimaan pengguna dalam manajemen sistem informasi (Benbansat dan Taylor (1978), Lucas (1981), Matson dan Metroff (1973), Robey (1983), Sage (1981), dan Zmut (1975) dalam M. Rafki Nazar (2008)). Goodhue (1995) dalam Salman Jumaili (2005) juga menyatakan bahwa keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan tergantung bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan. Ives dan Olson (1984), Bruwer (1984), Hirschheim (1985) serta Soegiharto (2001) dalam Acep Komara (2005) mempercayai bahwa keterlibatan pengguna dalam proses pengembangan sistem mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan atas *Computerize Based Information Sistem* (CBIS).

Penelitian mengenai penerimaan teknologi juga dikembangkan oleh Fred D. Davis (1989) yang mengemukakan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi *perceived ease of use* (persepsi kemudahan) dan *perceived usefulness* (persepsi kemanfaatan). Teori penerimaan teknologi ini telah banyak digunakan sebagai dasar kepuasan sistem informasi karena kepuasan sistem informasi juga dipengaruhi persepsi penerimaan oleh pengguna sistem informasi. Selain dampak aplikasi sistem informasi, kepuasan pengguna sistem informasi dipengaruhi juga oleh karakter pengguna sistem informasi tersebut. Seseorang yang mempunyai tingkat kecemasan yang tinggi terhadap teknologi, cenderung sulit menyesuaikan diri dengan teknologi informasi. Penolakan terhadap sistem informasi merupakan indikasi dari kecemasan mengoperasikan komputer (*computer anxiety*). Penolakan ini menyebabkan pengguna merasa sulit mengoperasikan sistem informasi dan merasa tidak puas terhadap penerapan sistem informasi.

ERP (*Enterprise Resource Planning*) adalah paket aplikasi *software* yang dipakai dalam suatu perusahaan, dimana semua fungsi penting dalam bisnis seperti keuangan, operasional, SDM, distribusi dan manajemen pesanan sangat terintegrasi ke dalam satu sistem dengan database yang terbagi-bagi, dan memiliki kelebihan bersifat *real time*. Beberapa perusahaan yang memproduksi ERP, yaitu SAP, Oracle, JD. Edwards, IFS, PeopleSoft dan Baan. Pemroduksi *software* aplikasi ERP terbesar saat ini adalah SAP (Primanita (2008)).

Penggunaan ERP-SAP dapat meningkatkan strategi pengembangan dan efisiensi keuangan, sumber daya manusia, proses operasional. ERP-SAP memiliki

beberapa kelebihan, yaitu bersifat *real time* sehingga mengurangi kesalahan redundansi, fleksibel, memiliki system keamanan yang terpercaya, adanya modul *SCM (supply chain management)* yang terintegrasi dengan para pelanggan **SAP** lainnya melalui internet. Peningkatan produktivitas perusahaan dan wawasan dari aplikasi ERP SAP, membutuhkan kekuatan untuk beradaptasi cepat dan biaya yang efektif untuk mengubah bisnis, pasar, dan keperluan industri dengan solusi ERP, yang terdiri atas : ERP SAP Financials, ERP SAP Manajemen SDM, ERP SAP Operasional, ERP SAP *Corporate Services*. (<http://www.sap.com> (2009))

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto (2008), yaitu: Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, *Perceived Usefulness*, dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi, yang kemudian ditambah dengan variabel *computer anxiety* sebagai salah satu faktor kepribadian yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti ingin meneliti mengenai **Pengaruh *Computer Anxiety*, Kualitas Sistem Informasi, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna ERP-SAP.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang penelitian, peneliti ingin meneliti :

- a. Apakah *computer anxiety* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna ERP-SAP?
- b. Apakah kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna ERP-SAP?

- c. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna ERP-SAP?
- d. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna ERP-SAP?
- e. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna ERP-SAP?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dikemukakan pada rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk menguji pengaruh *computer anxiety* terhadap kepuasan pemakai ERP SAP.
- b. Untuk menguji pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pemakai ERP SAP.
- c. Untuk menguji pengaruh *perceived ease of use* terhadap kepuasan pemakai ERP SAP.
- d. Untuk menguji pengaruh *perceived usefulness* terhadap kepuasan pemakai ERP SAP.
- e. Untuk menguji pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pemakai ERP SAP.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan dalam mengimplementasikan ERP SAP. Bagi penulis, penelitian ini memberikan kesempatan untuk memperdalam dan menerapkan ilmu yang selama ini diperoleh saat kuliah untuk diaplikasikan. Bagi pembaca, diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai sistem informasi dan referensi untuk penelitian dalam bidang pengembangan sistem informasi di masa mendatang.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. ERP SAP

Implementasi sistem informasi yang ada dalam organisasi bisnis dimulai dari yang paling sederhana sampai yang paling kompleks, yaitu berbasis *enterprise*. Implementasi sistem informasi yang berbasis *enterprise* ini seringkali disebut sebagai Enterprise Resource Planning (ERP) (Tarigan (2005)). ERP (*Enterprise Resource Planning*) dikembangkan dengan latar belakang pemikiran perlunya dilakukan aktivitas pengintegrasian proses secara lintas fungsi di dalam perusahaan, agar dapat lebih responsif terhadap berbagai kebutuhan konsumen. Dilibatkannya aplikasi atau *software* dalam konsep ERP adalah semata-mata karena perangkat teknologi tersebut dapat memberikan nilai tambah berupa: penghapusan proses-proses yang tidak perlu (*process elimination*), penyederhanaan proses-proses yang rumit atau lama (*process simplification*), penyatuan proses-proses yang redundan (*process integration*), dan pengotomatisasian proses-proses yang manual (*process automation*) (<http://insidewinme.blogspot.com> (2008)). Beberapa perusahaan yang memproduksi ERP, yaitu SAP, Oracle, JD. Edwards, IFS, PeopleSoft dan Baan.

SAP AG didirikan oleh lima mantan programmer IBM di Walldrof, Jerman pada tahun 1972. Pada saat itu, SAP AG mengeluarkan produk pertamanya yaitu SAP R/1 di tahun 1972, yang kemudian diikuti oleh SAP R/2 di

tahun 1979, dan SAP R/3 pada tahun 1992. Pada tahun 2003, SAP mengeluarkan produk terakhir dari SAP R/3 yang kenal sebagai mySAP ERP.

Secara umum program aplikasi SAP terdiri atas 3 fungsi utama, yaitu :

1. Functional adalah fungsi SAP pada bidang ERP. ERP SAP terdiri atas beberapa modul, yaitu : SAP Human Capital Management / Human Resource Management, SAP Financial & Controlling, SAP Material Management, SAP Sales and Distribution), SAP Production Planning, SAP ABAP Development Workbench. *Functional* berhubungan dengan desain proses bisnis ERP, karena setiap perusahaan memiliki *flow chart* yang berbeda.
2. ABAP yaitu programmer yang memprogram SAP. ABAP adalah bahasa pemrograman yang dibuat oleh SAP.
3. Basis adalah *system administrator*, yang bertugas membuat *user*, peraturan dan profil, mengatur parameter keamanan, mengatur penjadwalan, *set-up system*, dan fungsi administrasi lainnya.

ERP SAP dipercaya sebagai vendor ERP terbaik yang dapat memberikan pemecahan secara terpadu dan menyeluruh berbagai jenis lembaga dengan latar belakang fokus bisnis yang berbeda. ERP SAP termasuk aplikasi *software* yang paling lengkap, karena ERP SAP mengintegrasikan sistem informasi yang berfungsi dalam pengendalian keuangan, manajemen sumber daya manusia, manajemen perencanaan, manajemen persediaan, pemasaran dan penjualan.

Pertumbuhan ERP SAP semakin meningkat, keberhasilan SAP tercapai berkat menggabungkan manajemen kinerja keuangan dan aplikasi analitik.

Dalam www.sda-indo.com menyebutkan daftar perusahaan-perusahaan di Indonesia yang menggunakan aplikasi ERP SAP, yaitu :

Abacus Distribution Systems Indonesia	BHP Coated Steel Indonesia	IFF - Essence Indonesia	PLN	Topjaya Sarana Utama (Toshiba)
Accenture	Blue Bird Group	IMC Consulting	Pramindo Ikat Nusantara	Total Fina Elf
AJBS Swalayan	BMW Indonesia	Indah Kiat Pulp & Paper	PST Consulting	Toyota Astra Motor
American Standard	Bukaka SingTel International	Indofood Sukses Makmur Tbk.	Rajawali Corporation	Trakindo Utama
Amoco Mitsui	Charoen Pokphand Group Indonesia	Indosat	Samsung Indonesia	Trans-Pacific Petrochemical
Aneka Gas Industri	CNOOC SES BV	Intikramik	Satelit Palapa Indonesia	Tri Polyta Indonesia
Anugerah Pharmindo Lestari	Cognis Indonesia	ISS Consulting	Sayap Mas Utama	Trisula Textile Industries
Apac Inti Corpora	Combiphar	Kao Indonesia	SCS-AGIT	Ultrajaya Milk Industry
Arun NGL	Conoco Indonesia Inc.	Kao Indonesia Chemical	SDI Consulting	United Tractors
Asetta	DaimlerChrysler Indonesia	Krakatau Steel	Semen Bosowa Maros	Video Display Glass Indonesia
Astra Daihatsu Motor	Delta Djakarta	Mandara Medika Utama	Semen Cibinong Tbk.	Wicaksana Overseas International Tbk.
Astra Graphia Tbk.	Djarum	Mayora Indah	Semen Gresik	Wiraswasta Gemilang Indonesia
Astra Honda Motor	Domusindo Perdana	Medco Energy	Serasi Auto Raya	Bentoel

Astra International Tbk.	Dynamitra Tarra	Mekar Armada Jaya	Sharp Yasonta Indonesia	Berlian Sistem Informasi
Astra Otoparts	Dynaplast	Metrodata	Siemens Indonesia	Goodyear Indonesia
Bagusnusa Setia Gemilang	Dystar Colours Indonesia	Mitra Integrasi Informatika	Sinar Alam Permai	Henkel Indonesien
Bakrie Kasei Corporation	ECCO	Nestle Indonesia	Smart Corporation	Pertamina
Bank Central Asia Tbk.	Essar Dhananjaya	Pama Persada	South Pasific Viscose	Pintu Mas Mulia Kimia
Bank Danamon	Excelcomindo Pratama	Panasia Indosyntec Tbk.	Teac Electronics Indonesia	Tigaraksa Satria
Bank Mandiri	Frisian Flag Indonesia	Panen Lestari Internusa	Telekomindo Primabhakti	Tirta Investama
Bank Niaga	Fuchs Indonesia	Pelita Air Service	Telekomunikasi Indonesia	
Bank Permata	Garuda Indonesia	Perdana Consulting	Tempo Data System	
Bank Rakyat Indonesia	Genovate Indonesia	Perfetti Van Melle	Tiara Marga Trakindo	

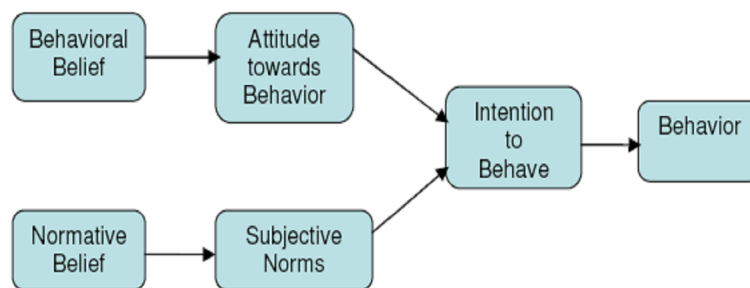
2.2. TEORI YANG MENDASARI

Persepsi (*cognitive*) adalah istilah yang digunakan dalam psikologi kognitif untuk menggambarkan suatu bentuk pikiran atau persepsi dari setiap individu, atau mereka lebih menyukai pendekatan untuk penggunaan seperti informasi dalam menyelesaikan masalah dalam M. Rafki Nazar (2008). Beberapa teori yang melatarbelakangi penerimaan individu atas sistem informasi, yaitu :

a. *Theory of Reasoned Action* (TRA)

Menurut Wiyono, Ancok, dan Hartono (2008), *Theory of Reasoned Action* (TRA) pertama kali dikemukakan oleh Icek Ajzen dan Martin pada tahun 1980. Teori ini menjelaskan bahwa perilaku (*behavior*) dilakukan karena individual

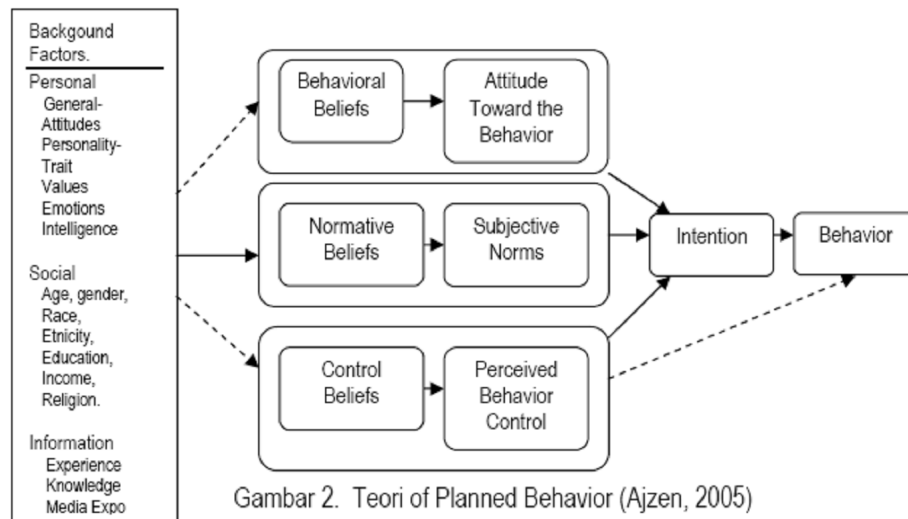
mempunyai minat dan keinginan untuk melakukannya (*behavioral intention*). Dalam Neila Ramdhani (2007), Ajzen (1980) menyatakan bahwa niat melakukan atau tidak melakukan perilaku tertentu dipengaruhi dua penentu dasar, yaitu berhubungan dengan sikap (*attitude towards behavior*) dan yang berhubungan dengan pengaruh sosial, yaitu norma subjektif (*subjective norms*). Ajzen melengkapi teori ini dengan keyakinan (*beliefs*), yaitu keyakinan terhadap perilaku (*behavioral beliefs*) dan keyakinan normatif (*normative beliefs*). Secara skematik, *Theory of Reasoned Action* (TRA) digambarkan sebagai berikut :



Gambar-1. Theory of Reasoned Action (Fishbein & Ajzen, 1975)

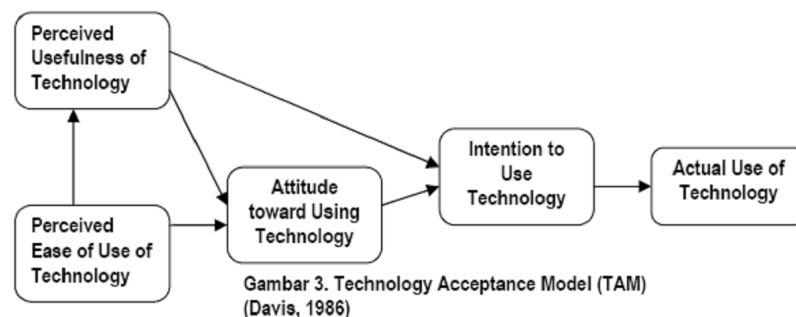
b. Theory Planned Behavior (TPB)

Theory Planned Behavior (TPB) merupakan pengembangan yang dilakukan Icek Ajzen pada tahun 1991 dengan menambahkan sebuah konstruk yaitu kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*). Konstruk ini ditambahkan untuk memahami keterbatasan yang dimiliki individu dalam rangka melakukan perilaku tertentu (Chau dan Hu (2002) dalam Neila Ramdhani (2007)). Neila Ramdhani (2007) menyatakan bahwa Ajzen (2005) menambahkan faktor latar belakang individu ke dalam PBT, secara skematik dapat digambarkan sebagai berikut :



c. *Theory Acceptance Model (TAM)*

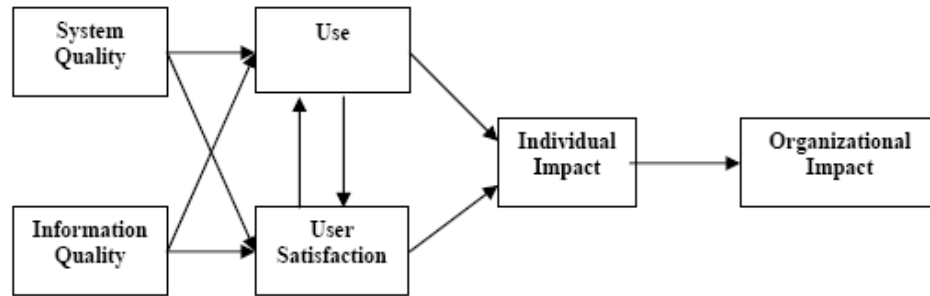
Pada tahun 1986 *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang dikemukakan Ajzen, dikembangkan oleh Fred D. Davis. Davis (1986) dalam Davis (1989) mengemukakan bahwa sikap seseorang terhadap sistem informasi dalam penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dan persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*), teori ini kemudian dikenal sebagai *Theory Acceptance Model* (TAM). Teori ini banyak diimplementasi dalam penelitian berbasis teknologi informasi. Secara skematik digambarkan sebagai berikut :



d. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

DeLone dan McLean (1992) dalam Dody Radityo dan Zulaikha (2007) menemukan bahwa kesuksesan sebuah sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik kualitatif dari sistem informasi itu sendiri (*system quality*), kualitas *output* dari sistem informasi (*information quality*), konsumsi terhadap *output* (*use*), respon pengguna terhadap sistem informasi (*user satisfaction*), pengaruh sistem informasi terhadap kebiasaan pengguna (*individual impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*). Dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (DeLone dan McLean (2002)), *system quality* dijadikan dasar untuk mengukur kesuksesan teknis suatu sistem, *information quality* mengukur kesuksesan efektivitas informasi yang dihasilkan sistem informasi, sedangkan *use*, *user satisfaction*, *individual impact*, dan *organizational impact* untuk mengukur kesuksesan efektivitas suatu sistem informasi dan informasi yang diterima. Ukuran kepuasan pemakai pada sistem komputer dicerminkan oleh kualitas sistem yang dimiliki (Guimaraes, Igbaria, dan Lu (1992), Yoon, Guimaraes, dan O'Neal (1995) dalam Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto (2008)). Kualitas informasi merupakan *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (DeLone dan McLean (1992) dalam DeLone dan McLean (2002)). Seddon (1997) menyatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi, akan berpengaruh terhadap *perceived usefulness*. Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, bukan pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes, Staples, dan McKeen (2003) dalam Istianingsih dan

Setyo Hari Wijanto (2008)). Skematik model kesuksesan DeLone dan McLean, yaitu:



Gambar 4. Model DeLone dan McLean (1992)

2.3. **PERSONALITY dan COMPUTER ANXIETY**

Maddi (1989) dalam M. Rafki Nazar (2008) mendefinisikan *personality* sebagai seperangkat karakter dan berkecenderungan stabil yang menentukan orang *commonalities* dan berbeda dalam pemikiran, perasaan, dan tindakan. Goldberg (1990) dalam M. Rafki Nazar (2008) mengklasifikasikan faktor-faktor *personality* dalam lima tahapan:

1. *Openness to experience* adalah kecenderungan dalam menggali pengalaman baru serta ide-ide inovatif. Individu yang mempunyai *openness to experience* dapat dideskripsikan sebagai orang yang kreatif, imajinatif, reflektif dan *modern*.
2. *Conscientiousness* ini adalah kecenderungan pada disiplin, tanggung jawab, tugas dalam pencapaian tujuan diri sendiri. Individu yang mempunyai *conscientiousness* akan cenderung menghindari masalah dan

menentukan tingkat kesuksesan yang tinggi melalui rencana dan mempunyai tujuan dan tekun.

3. *Extraversion* ini adalah kecenderungan dalam proses simulasi dan menimba manfaat dari orang lain. *Extraversion* mendeskripsikan keberadaan orang bahwa orang tersebut tegas, dominan, enerjik, aktif, banyak berbicara dan antusias. Individu yang mempunyai *extraversion* yang tinggi sering disebut dengan *extrovert* cenderung penuh semangat, suka dengan orang dan kelompok, mencari keramaian dan stimulasi. Individu yang mempunyai *extraversion* rendah sering disebut dengan *introvert*, yaitu individu yang lebih suka menghabiskan waktu dengan menyendiri, tenang, hati-hati, dan kurang tergantung dengan dunia sosial.
4. *Agreeableness* adalah kecenderungan menerima apa adanya. Individu yang mempunyai *agreeableness* yang tinggi mempunyai kecenderungan baik, ramah, murah hati, senang membantu dan mampu untuk menyatukan keinginan dengan orang lain. Individu yang mempunyai *agreeableness* rendah akan menempatkan dirinya di atas kepentingan orang lain, mereka umumnya tidak peduli dengan orang lain dan tidak suka melibatkan dirinya dengan orang lain dan cenderung bersikap skeptis terhadap niat orang lain yang menyebabkan mereka cenderung tidak ramah, serta dapat dikarakterkan sebagai manipulatif, orientasi pada diri sendiri, curiga dan kejam.
5. *Neuroticism* adalah kecenderungan menerima emosi yang tidak menyenangkan secara mudah. Individu yang mempunyai *neuroticism*

tinggi mempunyai pengalaman emosi yang negatif termasuk kecemasan, permusuhan, depresi, kesadaran diri. Individu yang mempunyai *neuroticism* yang tinggi sangat reaktif secara emosional. Mereka merespon secara emosional kejadian yang tidak berpengaruh pada orang lain dan reaksi yang ditujukan akan cenderung lebih tinggi dari normal. Mereka menginterpretasi situasi biasa sebagai ancaman, frustrasi meskipun ringan. Reaksi emosi negatif tersebut bertahan untuk waktu yang cukup lama dan akan mempengaruhi seseorang dalam memandang suatu kejadian atau tindakan.

Thatcher et al. (2007) dalam M. Rafki Nazar (2008) mengatakan bahwa *personality*, karakteristik demografi dan aspek individual mempengaruhi keyakinan pemakai dan perilaku pemakai. Pemakai yang merasa yakin pada sistem informasi akan mudah beradaptasi dengan sistem informasi, namun pemakai yang tidak merasa yakin akan bersikap menolak. Istilah kecemasan digunakan untuk menggambarkan kondisi kekuatiran, keinginan, dan kecemasan yang dimiliki oleh individu. *Computer anxiety* adalah tendensi dari individual untuk khawatir, gelisah, atau cemas dalam mengoperasikan komputer saat ini atau di masa mendatang (Igbaria et al. (2004) dalam M. Rafki Nazar (2008)). Kecemasan mengenai lingkungan berbasis komputer diekspektasikan berhubungan negatif dengan penggunaan komputer. Tidak mengherankan karena orang-orang diharapkan menghindari perilaku yang mencemaskan.

Computer anxiety ditunjukkan sebagai reaksi negatif (Fagan et al. (2003) dalam M. Rafki Nazar (2008)). Reaksi negatif tersebut mempunyai pengaruh

terhadap penggunaan dan kepuasan sistem informasi. Banyak penelitian yang menunjukkan hubungan antara *computer anxiety* dengan penggunaan teknologi informasi berpengaruh negatif. *Computer anxiety* menunjukan prediktor yang signifikan dari penerimaan komputer (McElory et al. (2007) dalam M. Rafki Nazar (2008)) dan penggunaan komputer (Howard dan Mendelow (1991) dalam M. Rafki Nazar (2008)).

2.4. Penelitian Terdahulu

Davis (1989) melakukan pengujian pengaruh *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap penerimaan teknologi. Davis (1989) menemukan bahwa *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *perceived usefulness*, serta *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh pada penerimaan teknologi.

Seddon (1997) melakukan pengujian terhadap Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang mengukur kesuksesan sistem informasi dengan 6 variabel. Pengujian Seddon menambahkan variabel ekspektasi, konsekuensi, *perceived usefulness*, dan *net benefit to society* pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi.

DeLone dan McLean (2002) melakukan review terhadap Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (1992) sebagai kerangka dan model untuk mengukur kompleksitas variabel dependen penelitian SI, yaitu kualitas sistem informasi dan kualitas informasi. Selama tahun 1993 hingga pertengahan tahun 2002, terdapat kurang lebih 285 jurnal yang mereplikasi Model

Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean. Hasil review tersebut menyatakan bahwa Seddon dan Kiew (1994) juga mendukung variabel kualitas sistem informasi dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Sunarta dan Astuti (2005) melakukan penelitian berdasarkan penelitian Goodhue and Thompson (1995) terhadap sistem informasi. Kesesuaian tugas teknologi, pemanfaatan teknologi, *affect* dan kinerja berpengaruh terhadap konsekuensi yang diharapkan. Konsekuensi yang diharapkan, faktor sosial, kondisi yang memfasilitasi, dan *affect* tidak dapat dibuktikan berpengaruh terhadap pemanfaatan teknologi.

Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto (2008) menguji model keberhasilan sistem informasi dari DeLone dan McLean (1992) dan model Seddon (1997) menyatakan bahwa jika pengguna sistem informasi yakin dengan kualitas sistem yang digunakannya, dan merasa bahwa menggunakan sistem informasi tersebut mudah, maka mereka akan percaya bahwa penggunaan sistem informasi tersebut akan memberikan manfaat yang lebih besar dan akan meningkatkan kinerja mereka. Jika informasi yang dihasilkan dari *software* akuntansi yang digunakan semakin akurat, tepat waktu, dan memiliki reliabilitas yang baik, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan pemakai sistem tersebut. Peningkatan kepercayaan pemakai sistem informasi, diharapkan akan semakin meningkatkan kinerja mereka. Penelitian Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto (2008) menambahkan *confirmatory factor analysis* (CFA) untuk variabel *user*

satisfaction (kepuasan pengguna), yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*.

M. Rafki Nazar (2008) melakukan penelitian yang membandingkan pengaruh persepsian berdasar *Technology Acceptance Model* (TAM) dan pengaruh *personality* terhadap niat penggunaan teknologi internet. Igbaria dan Pasuraman (1989) serta Lucas (1981) dalam M. Rafki Nazar (2008) melakukan penelitian di bidang sistem informasi menyatakan bahwa penggunaan faktor-faktor personal sangat penting untuk memprediksi penggunaan dan adopsi teknologi. *Computer attitude* adalah sikap seseorang terhadap komputer, seperti: *computer anxiety*, *trust* (kepercayaan), dan *affect* (perasaan). Penelitian ini menemukan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh positif dan signifikan mempengaruhi niat menggunakan teknologi, *computer anxiety* berpengaruh negatif terhadap niat menggunakan teknologi, serta perasaan dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap niat menggunakan teknologi.

Rahadiyanto (2009) melakukan penelitian untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi kepercayaan dan resiko pemakai internet banking di Bali berdasar *Technology Acceptance Model* (TAM). Hasil penelitian Rahadiyanto (2009) menemukan bahwa persepsi kepercayaan dan persepsi resiko berpengaruh terhadap minat menggunakan internet, *perceived ease of use* berpengaruh terhadap *perceived usefulness*, serta persepsi kemudahan dan persepsi kemanfaatan tidak berpengaruh terhadap sikap pengguna terhadap teknologi informasi.

2.5. HIPOTESIS PENELITIAN

Keinginan seseorang dipengaruhi oleh keyakinan akan konsekuensi masa yang akan datang, sehingga menimbulkan afeksi seseorang yang dinyatakan dengan sikap suka atau tidak suka terhadap teknologi komputer. Ketidaksukaan seseorang terhadap komputer dapat disebabkan oleh ketakutan terhadap penggunaan teknologi komputer atau disebut juga *computer anxiety* (Igbaria dan Pasuraman (1989)). McElory et al. (2007) dalam M. Rifki Nazar (2008) menyatakan bahwa *computer anxiety* menunjukkan prediktor yang signifikan dari penerimaan komputer, sedangkan Howard dan Mendelow (1991) dalam M. Rifki Nazar (2008) mengemukakan bahwa *computer anxiety* menunjukkan prediktor yang signifikan dari penggunaan komputer. *Computer anxiety* ini menyebabkan seseorang merasa kesulitan dalam mengoperasikan komputer. Kesulitan ini meningkatkan kecemasan pengguna dalam mengoperasikan komputer, sehingga pengguna sistem informasi menolak memanfaatkan sistem informasi. Penolakan ini menjadi salah satu indikator ketidakpuasan pengguna sistem informasi.

H₁ : *Computer anxiety* berpengaruh negatif terhadap *perceived ease of use* dalam menggunakan ERP SAP

H₂ : *Computer anxiety* berpengaruh negatif terhadap *perceived usefulness* dalam menggunakan ERP SAP

H₃ : *Computer anxiety* berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna ERP SAP

Davis (1989) menyatakan bahwa jika pengguna sistem informasi merasakan bahwa menggunakan sistem informasi tersebut mudah, maka mereka

akan percaya bahwa penggunaan sistem informasi tersebut akan meningkatkan kinerja mereka. Dalam mengoperasikan ERP SAP, jika seseorang merasa mudah menggunakan ERP SAP, maka individu tersebut akan merasa puas.

H₄ : *Perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ERP SAP

Penelitian Davis (1989) dalam *technology acceptance model* (TAM) mengemukakan adanya pengaruh dari *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness*. Suatu sistem informasi akan lebih mudah dirasakan manfaatnya jika pengoperasian sistem informasi tersebut dirasa mudah. Persepsi kemudahan yang dirasakan pengguna ERP SAP akan mempengaruhi persepsi kemanfaatan ERP SAP yang mereka rasakan.

H₅ : *Perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*

Rai et al., (2002) dalam Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto (2008) meneliti hubungan antara *perceived usefulness* dengan *user satisfaction* menggunakan tiga model keberhasilan sistem informasi. Ketiga model tersebut adalah model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (1992), model Seddon (1997), dan model Seddon (1997) yang dimodifikasi dengan menambahkan hubungan antara *perceived usefulness* dengan *system use*. Hasil penelitiannya secara keseluruhan menunjukkan *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

Livari (2005) dalam Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto (2008), melakukan penelitian mengenai keberhasilan sistem informasi yang baru

diterapkan terhadap pengguna sistem informasi di satu organisasi yang bersifat *mandatory*. Hasil penelitiannya untuk hubungan variable *perceived usefulness* dengan *user satisfaction* menunjukkan adanya pengaruh dari kedua variabel tersebut. Jika pengguna sistem informasi merasakan manfaat atas sistem yang digunakan, maka mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut.

H₆ : *Perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ERP SAP

Seddon (1997) melakukan penelitian untuk melihat adanya hubungan antara kualitas informasi dengan *perceived usefulness*. Jika pengguna ERP SAP yakin dengan kualitas sistem yang digunakannya, dan merasakan bahwa menggunakan sistem tersebut tidak sulit, maka mereka akan percaya bahwa penggunaan sistem tersebut akan memberikan manfaat yang lebih besar dan akan meningkatkan kinerja mereka.

H₇ : Kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*

Ukuran kepuasan pemakai pada sistem informasi dicerminkan oleh kualitas sistem yang dimiliki (Guimaraes, Igbaria, dan Lu (1992), Yoon, Guimaraes, dan O'Neal, (1995) dalam Sadat Amrul dan Ahyadi Syar'ie (2005)). Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, bukan pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes, Staples, dan McKeen (2003) dalam Sadat Amrul dan Ahyadi Syar'ie (2005)). Sadat Amrul dan Ahmad syar'ie (2005) menyatakan

bahwa pemakai menilai kualitas sistem informasi dari ketersediaan layanan informasi daripada menilai langsung kemampuan fungsi dari suatu sistem.

DeLone dan McLean (2002) menyatakan bahwa antara dampak penggunaan sistem informasi terhadap kinerja individual dengan tingkat kepuasan pemakai (*user satisfaction*) memiliki hubungan yang sifatnya timbal balik. Sementara Seddon (1997) dalam modelnya menghipotesakan bahwa dampak dari penggunaan sistem informasi yang berupa meningkatnya kinerja individu, akan mempengaruhi tingkat kepuasan pemakai.

Dalam literatur penelitian maupun dalam praktek, kepuasan pengguna sering kali digunakan sebagai ukuran pengganti dari efektivitas sistem informasi (Melone (1990) dalam Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto (2008)). Hasil penelitian yang diperoleh DeLone dan McLean (1992), McKinney et al., (2002), Rai et al., (2002), McGill et al., (2003), Almutairi dan Subramanian (2005), serta Livari (2005) dalam Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto (2008)) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakainya.

H₈ : Kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ERP SAP

Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri (DeLone dan McLean (2002)). Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai (DeLone dan McLean (1992) dalam DeLone

dan McLean (2002)). Seddon (1997) menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*. Jika pemakai sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan bermanfaat, mereka akan merasa puas menggunakan sistem tersebut.

H₉ : Kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kualitas informasi

H₁₀: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness*

H₁₁: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ERP

SAP



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Populasi dan Sampel

Populasi sebagai kumpulan atau agregasi dari seluruh elemen -elemen atau individu yang merupakan sumber informasi dalam suatu penelitian (Syamsul Hadi (2006)). Berdasarkan definisi tersebut, maka populasi penelitian adalah mahasiswa jurusan akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah mengambil mata kuliah wajib ERP SAP Overview , yaitu mahasiswa angkatan 2004 hingga angkatan 2007, dengan rincian sebagai berikut :

Angkatan	Jumlah mahasiswa
2004	452
2005	447
2006	524
2007	497
Total mahasiswa	1920

Sumber : www.evaluasi.or.id/profile-major-detail.php

Universitas Islam Indonesia mulai mengimplementasi ERP SAP pada mata kuliah wajib ERP SAP Overview pada tahun 2005. Mata kuliah ERP SAP Overview diwajibkan pada mahasiswa semester 4 yang telah memenuhi syarat kelulusan Praktek Aplikasi Komputer dan telah menempuh mata kuliah Manajemen Basis Data dan Sistem Informasi Akuntansi.

Sampel dalam penelitian ini dilakukan secara *purposive*, dengan syarat mahasiswa jurusan akuntansi yang telah mengambil mata kuliah pilihan ERP-SAP Financial Accounting atau ERP-SAP Management Accounting atau ERP-SAP

Controlling, dengan asumsi mahasiswa lebih memahami SAP dibandingkan mahasiswa yang baru mengambil ERP-SAP Overview. Jumlah sampel yang akan diambil berdasarkan Rumus Sloven, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

Keterangan :
n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = nilai *error* yang dapat ditoleransi

Berdasarkan perhitungan di atas yang menggunakan jumlah populasi 1920 dan nilai *error* yang dapat ditoleransi sebesar 10%, maka jumlah minimal sampel yang digunakan adalah 96.

3.2. Sumber Data dan Teknik Pengambilan Sampel

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber data pertama dari objek penelitian, yaitu mahasiswa. Data diambil dengan metode penyebaran kuisisioner kepada orang yang memenuhi kriteria yang ditetapkan.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuisisioner. Syamsul Hadi (2006) menyatakan bahwa kuisisioner adalah set pertanyaan yang sudah disiapkan dan ditulis sebelumnya oleh peneliti, untuk dimintakan jawabannya pada responden, kuisisioner tidak selalu berupa pertanyaan, namun juga dapat berupa pernyataan. Dalam penelitian ini metode pengambilan data dengan penyebaran langsung kuisisioner kepada responden. Penyebaran langsung dilakukan dengan menghubungi mahasiswa yang telah mengambil mata kuliah ERP SAP. Model pengambilan sampel dengan pendistribusian langsung,

untuk meminimalisir pengguguran kuisioner karena tidak layaknya kuisioner, dikarenakan pengisian yang tidak lengkap dan inkonsistensi pengisian kuisioner.

3.3. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini, yaitu :

1. Computer Anxiety

Dalam penelitian ini, variabel *computer anxiety* merupakan gambaran sikap individu saat mengoperasikan komputer. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel ini diambil dari penelitian Syaiful dan Fadilah (2008) dan penelitian lain mengenai *computer anxiety*.

Dalam penelitian ini, variabel *computer anxiety* ini disingkat **CA**. Variabel ini diukur dengan 7 pertanyaan dalam 5 skala Likert dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju dan 1 pertanyaan yang berkaitan dengan intensitas pemakaian komputer. Semakin rendah skor variabel ini, berarti semakin lemah pengaruh *computer anxiety* terhadap pengguna, dan semakin tinggi skor variabel ini berarti semakin kuat pengaruh *computer anxiety* terhadap pengguna.

2. Kualitas Sistem Informasi.

Kualitas system informasi didefinisikan Davis et al. (1989) dan juga Chin dan Todd (1995) dalam Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto (2008) sebagai *perceived ease of use* yang merupakan seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Kualitas sistem informasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas *software* ERP SAP secara

keseluruhan, tidak hanya kualitas *software* ERP SAP secara teknis, yang dilihat dari persepsi pemakai. Item-item untuk mengukur variabel ini diadopsi dari kuesioner yang digunakan oleh McGill, Hobbs dan Klobas (2003) Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto (2008). Kualitas sistem informasi dalam penelitian disingkat **KS**. Variabel ini diukur dengan 10 pertanyaan menggunakan 5 skala Likert dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju.

Semakin tinggi skor variabel ini, berarti kualitas *software* ERP SAP semakin tinggi menurut persepsi pemakai. Semakin rendah skor variabel ini, menunjukkan bahwa kualitas *software* SAP SAP semakin rendah menurut persepsi pemakai.

3. **Perceived Ease of Use**

Dalam penelitian ini, variabel *perceived ease of use* merupakan persepsi pemakai mengenai sejauh mana dampak dari kemudahan *software* ERP SAP yang mungkin akan berpengaruh dalam meningkatkan kinerja mereka nantinya. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel ini diambil dari penelitian Davis (1989), dengan modifikasi agar relevan terhadap penelitian ini yaitu penggunaan *software* ERP-SAP.

Dalam penelitian ini, variabel *perceived usefulness* ini disingkat **PEU**. Variabel ini diukur dengan 6 pertanyaan dalam 5 skala Likert dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Semakin tinggi skor variabel ini, berarti dampak penggunaan *software* akuntansi dalam meningkatkan kinerja pemakai semakin tinggi menurut persepsi pemakai. Semakin rendah skor variabel ini, menunjukkan

bahwa dampak penggunaan *software* akuntansi dalam meningkatkan kinerja semakin rendah menurut persepsi pemakai.

4. *Perceived Usefulness*

Dalam penelitian ini, variabel *perceived usefulness* merupakan persepsi pemakai mengenai sejauh mana dampak dari penggunaan *software* ERP SAP yang mungkin akan berpengaruh dalam meningkatkan kinerja mereka nantinya. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel ini diambil dari penelitian Davis (1989), dengan modifikasi agar relevan terhadap penelitian ini yaitu penggunaan *software* ERP-SAP.

Variabel *perceived usefulness* dalam penelitian ini disingkat **PU**. Variabel ini diukur dengan 6 pertanyaan dalam 5 skala Likert dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Semakin tinggi skor variabel ini, berarti dampak penggunaan *software* akuntansi dalam meningkatkan kinerja pemakai semakin tinggi menurut persepsi pemakai. Semakin rendah skor variabel ini, menunjukkan bahwa dampak penggunaan *software* akuntansi dalam meningkatkan kinerja semakin rendah menurut persepsi pemakai.

5. *Kualitas Informasi*

Kualitas Informasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini merupakan persepsi pemakai mengenai kualitas informasi yang dihasilkan oleh *software* ERP SAP. Kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi ini di adopsi dari kuesioner yang digunakan dalam penelitian McGill et al., (2003) Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto (2008).

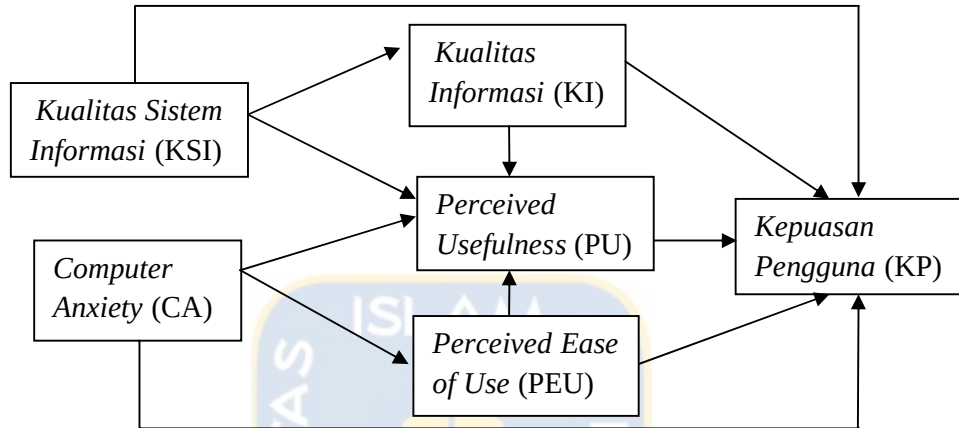
Dalam penelitian ini, variabel Kualitas Informasi ini disingkat **KI**. Variabel ini diukur dengan 6 pertanyaan dalam 5 skala Likert dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Semakin tinggi skor variabel ini, berarti kualitas informasi yang dihasilkan *software* akuntansi semakin tinggi menurut persepsi pemakai. Semakin rendah skor variabel ini, menunjukkan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan *software* akuntansi semakin rendah menurut persepsi pemakai.

6. **Kepuasan Pengguna Sistem Informasi**

Kepuasan Pengguna sistem informasi dalam penelitian ini merupakan tingkat kepuasan pemakai terhadap *software* ERP SAP dan *output* yang dihasilkan oleh *software* ERP SAP. Kuisisioner untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi dalam penelitian ini diadopsi dari kuisisioner yang disusun oleh Doll dan Torkzadeh (1988), yang juga telah digunakan dalam penelitian Kim dan McHaney (2000) serta Istianingsih dan Wijanto (2008).

Dalam penelitian ini, variabel kepuasan pengguna sistem informasi diberi notasi *user satisfaction* atau disingkat **KP**. Indikator untuk variable kepuasan pengguna sistem informasi ini terdiri dari 10 item pertanyaan dengan 5 skala *Likert* mulai dari sangat setuju sampai dengan sangat tidak setuju. Semakin tinggi skor variabel ini, berarti kepuasan pemakai atas *software* akuntansi yang digunakan semakin tinggi menurut persepsi pemakai. Semakin rendah skor variabel ini, menunjukkan bahwa kepuasan pemakai atas *software* akuntansi yang digunakan semakin rendah menurut persepsi pemakai.

3.4. Model Penelitian



Gambar 5. Model pengujian penelitian ini

3.5. Formulasi Hipotesis

- a. H_{O1} : *Computer anxiety* tidak berpengaruh negatif terhadap *perceived ease of use* dalam menggunakan ERP SAP ($\beta_1 \geq 0$).

H_{A1} : *Computer anxiety* berpengaruh negatif terhadap *perceived ease of use* dalam menggunakan ERP SAP ($\beta_1 < 0$).

- b. H_{O2} : *Computer anxiety* tidak berpengaruh negatif terhadap *perceived usefulness* dalam menggunakan ERP SAP ($\beta_2 \geq 0$).

H_{A2} : *Computer anxiety* berpengaruh negatif terhadap *perceived usefulness* dalam menggunakan ERP SAP ($\beta_2 < 0$).

- c. H_{O3} : *Computer anxiety* tidak berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna ERP SAP ($\beta_3 \geq 0$).

H_{A3} : *Computer anxiety* berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna ERP SAP ($\beta_3 < 0$).

d. HO₄: *Perceived ease of use* tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ERP SAP ($\beta_4 \leq 0$).

HA₄: *Perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ERP SAP ($\beta_4 \geq 0$).

e. HO₅: *Perceived ease of use* tidak berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* ($\beta_5 \leq 0$).

HA₅: *Perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* ($\beta_5 \geq 0$).

f. HO₆: *Perceived usefulness* tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ERP SAP ($\beta_6 \leq 0$).

HA₆: *Perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ERP SAP ($\beta_6 \geq 0$).

g. HO₇: Kualitas sistem informasi tidak berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* ($\beta_7 \leq 0$).

HA₇: Kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* ($\beta_7 \geq 0$).

h. HO₈: Kualitas sistem informasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ERP SAP ($\beta_8 \leq 0$).

HA₈: Kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ERP SAP ($\beta_8 \geq 0$).

i. HO₉: Kualitas sistem informasi tidak berpengaruh positif terhadap kualitas informasi ($\beta_9 \leq 0$).

HA₉: Kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kualitas informasi ($\beta_9 \geq 0$).

j. HO₁₀: Kualitas informasi tidak berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* ($\beta_{10} \leq 0$).

HA₁₀: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* ($\beta_{10} \geq 0$).

k. HO₁₁: Kualitas informasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ERP SAP ($\beta_{11} \leq 0$).

HA₁₁: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ERP SAP ($\beta_{11} \geq 0$).

3.6. Metode Analisis Data

Uji Kualitas data dilakukan untuk menguji kecukupan dan kelayakan data yang digunakan dalam penelitian. Data penelitian tidak bermanfaat apabila instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian tidak memiliki reliabilitas dan validitas yang tinggi (Cooper dan Emory (1995) dalam Gusti Riza Rahman (2008)). Uji Kualitas data dilakukan menggunakan uji Validitas dengan Korelasi Pearson dan Uji realibilitas dengan Cronbach Alpha.

3.6.1. Uji Validitas

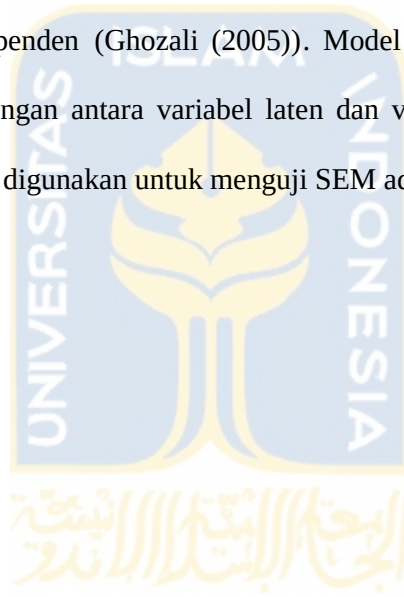
Validitas merupakan tingkat dimana suatu alat pengukur mengukur apa yang seharusnya diukur (Supardi (2005) dalam Gusti Riza Rahman (2008)). Sehingga peneliti dapat mengetahui seberapa jauh responden menjawab sesuai yang diinginkan peneliti. Data penelitian tidak akan berguna apabila instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian itu tidak memiliki validitas yang tinggi. Alat analisis yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas data adalah dengan koefisien korelasi menggunakan bantuan *software* SPSS 15.0. Korelasi setiap item pertanyaan dengan total nilai setiap variabel dilakukan dengan uji korelasi *Pearson*.

3.6.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih (Supardi (2005) dalam Gusti Riza Rahman (2008)). Dalam setiap penelitian, sering terjadi adanya kesalahan pengukuran yang cukup besar. Suatu penelitian dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pengukuran terhadap suatu kelompok dengan subyek yang sama akan menghasilkan hasil yang sama. Pengujian reliabilitas setiap variabel dilakukan dengan *Cronbach Alpha Coeficient* menggunakan bantuan *software* SPSS 15.0. Data yang diperoleh akan dapat dikatakan *reliable* apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar atau sama dengan 0,6 (Nunnally (1967) dalam Gusti Riza Rahman (2008)).

3.7. Pengujian Hipotesis

Alat uji statistik yang akan digunakan adalah *Structural Equation Model* (SEM) karena mampu menganalisis multivariate (Bagozzi and Forell (1982) dalam Ghozali (2005)). SEM memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan antara variabel yang kompleks, yaitu : model struktural dan model measurement. Model struktural adalah model yang menguji hubungan konstruk variabel independen dan dependen (Ghozali (2005)). Model measurement adalah model yang menguji hubungan antara variabel laten dan variabel teramati (indikator). *Software* yang akan digunakan untuk menguji SEM adalah AMOS 7.0.



BAB IV

ANALISIS DATA

Bab ini akan menyajikan hasil penelitian setelah semua data-data yang diperlukan dalam penelitian ini terkumpul. Penulis akan memaparkan pengujian hipotesis beserta hasil pengujian. Hasil pengujian akan dibahas dan dianalisa berdasarkan teori dan hipotesa yang telah dikemukakan pada bab dua.

DESKRIPSI RESPONDEN

Data yang dikumpulkan berasal dari mahasiswa jurusan akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah mengambil mata kuliah pilihan ER-SAP Financial Accounting atau ERP-SAP Management Accounting/ERP-SAP Controlling. Jumlah kuisioner yang disebar berjumlah 135, sedangkan kuisioner yang kembali dan diisi lengkap berjumlah 125.

Tabel 4.1.1.

Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
Laki-Laki	50	40%
Perempuan	75	60%
Total	125	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 60% responden berjenis kelamin perempuan, yaitu 75 responden dan 40% berjenis kelamin laki-laki, yaitu 50 responden.

Tabel 4.1.2.

Klasifikasi Responden Berdasarkan Tahun Masuk Mahasiswa

Tahun Masuk Mahasiswa	Jumlah	Prosentase
2004	6	4,8%
2005	63	50,4%
2006	56	44,8%
Total	125	100%

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa 4,8% responden adalah mahasiswa angkatan 2004, yaitu 6 responden, 50,4% responden adalah mahasiswa angkatan 2005, yaitu 63 responden, dan 44,8% responden adalah mahasiswa angkatan 2006, yaitu 56 responden.

4.2. Uji Validitas

Instrumen yang digunakan dalam uji validitas adalah korelasi pearson, dengan tingkat signifikansi 5%. Jika hasil perhitungan kurang dari 0.05 maka dinyatakan valid, sedangkan hasil perhitungan lebih dari 0.05 dinyatakan tidak valid. Hasil pengujian uji validitas dengan menggunakan *software* SPSS versi 15.0, sebagai berikut:

Tabel 4.2

Uji Validitas

ITEM VARIABEL	SIG.(2-TAILED)	KESIMPULAN
CA1	0.000	VALID
CA2	0.000	VALID
CA3	0.000	VALID
CA4	0.000	VALID
CA5	0.000	VALID
CA6	0.000	VALID
CA7	0.000	VALID
KS1	0.000	VALID

KS2	0.000	VALID
KS3	0.000	VALID
KS4	0.000	VALID
KS5	0.000	VALID
KS6	0.000	VALID
KS7	0.000	VALID
KS8	0.000	VALID
KS9	0.000	VALID
KS10	0.000	VALID
PEU1	0.000	VALID
PEU2	0.000	VALID
PEU3	0.000	VALID
PEU4	0.000	VALID
PEU5	0.000	VALID
PU1	0.000	VALID
PU2	0.000	VALID
PU3	0.000	VALID
PU4	0.000	VALID
PU5	0.000	VALID
PU6	0.000	VALID
KI1	0.000	VALID
KI2	0.000	VALID
KI3	0.000	VALID
KI4	0.000	VALID
KI5	0.000	VALID
KI6	0.000	VALID
PS1	0.000	VALID
PS2	0.000	VALID
PS3	0.000	VALID
PS4	0.000	VALID
PS5	0.000	VALID
PS6	0.000	VALID
PS7	0.000	VALID
PS8	0.000	VALID
PS9	0.000	VALID
PS10	0.000	VALID

Berdasar tabel di atas, diketahui bahwa semua pertanyaan yang digunakan dalam kuisioner dinyatakan valid, sehingga tidak ada item pertanyaan yang dihapus dan semua item pertanyaan dapat digunakan pada pengujian model keseluruhan.

4.3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat konsistensi suatu pengukuran dari suatu variabel. Suatu pengukur dapat dikatakan dapat diandalkan apabila memiliki koefisien *Cronbach Alpha* lebih dari 0,6 (Nunnaly (1967) dalam Gusti Riza R (2008)).

Tabel 4.3.
Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Kesimpulan
<i>Computer Anxiety</i> (CA)	0,895	Reliabel
Kualitas Sistem Informasi (KS)	0,725	Reliabel
<i>Perceived Ease of Use</i> (PEU)	0,880	Reliabel
<i>Perceived Usefulness</i> (PU)	0,898	Reliabel
Kualitas Informasi (KI)	0,873	Reliabel
Kepuasan Pengguna (KP)	0,858	Reliabel

Berdasar tabel di atas, dapat diketahui bahwa seluruh variabel yang digunakan dinyatakan reliabel, karena memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6.

4.4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilihat dari nilai probabilitas (P), jika $P > 0,05$ maka variabel teramati tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel laten, dan jika $P < 0,05$ maka variabel teramati berpengaruh signifikan terhadap variabel laten.

Tabel 4.4.
Uji Hipotesis

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KI <--- KS	.332	.294	2.604	.009	par_40
PEU <--- CA	-.576	.102	-5.730	***	par_43
PU <--- KS	.352	.284	2.877	.004	par_41
PU <--- CA	.036	.065	.352	.725	par_42
PU <--- PEU	.204	.065	1.945	.052	par_49
PU <--- KI	.431	.096	4.500	***	par_50
KP <--- KI	.631	.088	5.354	***	par_44
KP <--- PU	.049	.077	.471	.637	par_45
KP <--- PEU	.041	.043	.436	.663	par_46
KP <--- KS	.304	.203	2.572	.010	par_47
KP <--- CA	-.003	.043	-.028	.977	par_48

4.4.1. Pengujian H_1

Pengujian H_1 menguji apakah *computer anxiety* berpengaruh menyebabkan seseorang merasa takut dan khawatir dalam mengoperasikan ERP SAP, sehingga cenderung merasa kesulitan dalam mengoperasikan ERP SAP?

H_{O1} : *Computer anxiety* tidak berpengaruh negatif terhadap *perceived ease of use* dalam menggunakan ERP SAP ($\beta_1 \geq 0$).

H_{A1} : *Computer anxiety* berpengaruh negatif terhadap *perceived ease of use* dalam menggunakan ERP SAP ($\beta_1 < 0$).

Uji signifikansi terhadap hipotesis 1 diperoleh nilai probabilitas yang sangat signifikan, ditandai dengan tanda bintang, dengan kata lain nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 yang berarti signifikan pada taraf signifikansi

5%. Hasil estimasi pengaruh *computer anxiety* terhadap *perceived ease of use* diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = -0,576. Hal ini berarti bahwa hubungan antara variabel *computer anxiety* terhadap *perceived ease of use* adalah negatif.

Dari data tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 yang merepresentasikan pengaruh negatif *computer anxiety* terhadap *perceived ease of use*, terdukung. Artinya tingkat kecemasan seseorang dalam mengoperasikan komputer mempengaruhi *perceived ease of use* atau persepsi kemudahan seseorang dalam mengoperasikan komputer serta sistem informasi. Semakin tinggi tingkat kecemasan seseorang dalam mengoperasikan komputer, maka individu tersebut akan semakin merasa kesulitan dalam menggunakan komputer, hasil pengujian ini mendukung penelitian yang dilakukan Igbaria dan Pasuraman (1989) dan M. Rafki Nazar (2008).

4.4.2. Pengujian H₂

Pengujian H₂ menguji apakah *computer anxiety* mempengaruhi persepsi seseorang terhadap manfaat yang ia rasakan saat mengoperasikan ERP SAP?

HO₂: *Computer anxiety* tidak berpengaruh negatif terhadap *perceived usefulness* dalam menggunakan ERP SAP ($\beta_2 \geq 0$).

HA₂: *Computer anxiety* berpengaruh negatif terhadap *perceived usefulness* dalam menggunakan ERP SAP ($\beta_2 < 0$).

Uji signifikansi terhadap hipotesis 2 diperoleh nilai probabilitas sebesar 0,725, dengan kata lain nilai probabilitas lebih besar dari 0,05 yang berarti tidak

signifikan pada taraf signifikansi 5%. Hasil estimasi pengaruh *computer anxiety* terhadap *perceived usefulness* diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0,036. Hal ini berarti bahwa hubungan antara variabel *computer anxiety* terhadap *perceived usefulness* adalah positif.

Dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 gagal diterima atau berhasil ditolak, artinya *computer anxiety* tidak berpengaruh signifikan terhadap *perceived usefulness*, serta tidak mempunyai hubungan yang negatif antara *computer anxiety* terhadap *perceived usefulness*, sehingga hipotesis tersebut tidak terbukti. Kecemasan seseorang dalam mengoperasikan sistem informasi tidak mempengaruhi manfaat yang dirasakan seseorang dalam mengoperasikan ERP SAP, karena *computer anxiety* tidak bersifat mutlak atau mengakibatkan *computerphobia*. Hal ini berarti tingkat kecemasan seseorang dalam mengoperasikan komputer tidak mempengaruhi persepsi kemanfaatan yang dirasakan seseorang dalam mengoperasikan komputer serta sistem informasi. Hasil pengujian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan Rahadiyanto (2009) yang menyatakan bahwa persepsi kemanfaatan tidak mempengaruhi sikap pengguna terhadap sistem informasi.

4.4.3. Pengujian H₃

Pengujian H₃ menguji apakah *Computer anxiety* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan seseorang dalam mengoperasikan ERP SAP?

HO₃: *Computer anxiety* tidak berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna ERP SAP ($\beta_3 \geq 0$).

HA₃: *Computer anxiety* berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna ERP SAP ($\beta_3 < 0$).

Uji signifikansi terhadap hipotesis 3 diperoleh nilai probabilitas sebesar 0,977, dengan kata lain nilai probabilitas lebih besar dari 0,05 yang berarti tidak signifikan pada taraf signifikansi 5%. Hasil estimasi pengaruh *computer anxiety* terhadap kepuasan pengguna ERP SAP diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = -0,033. Hal ini berarti bahwa hubungan antara variabel *computer anxiety* terhadap kepuasan pengguna ERP SAP adalah negatif.

Dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 gagal diterima atau berhasil ditolak, artinya *computer anxiety* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ERP SAP, walaupun terdapat hubungan yang negatif antara *computer anxiety* terhadap kepuasan pengguna ERP SAP, sehingga hipotesis tersebut tidak terbukti. Seseorang yang memiliki kecenderungan cemas dalam mengoperasikan komputer tetap dapat merasakan kepuasan dalam mengoperasikan ERP SAP, karena *computer anxiety* tidak bersifat mutlak, sehingga individu yang memiliki kecenderungan takut atau khawatir dalam mengoperasikan komputer tetap dapat berinteraksi dengan ERP SAP, walaupun intensitasnya sedikit, namun individu tersebut tetap dapat merasakan kepuasan terhadap ERP SAP. Hal ini berarti bahwa kecemasan seseorang dalam mengoperasikan komputer berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna ERP SAP, namun tidak signifikan.

4.4.4. Pengujian H₄

Pengujian H_4 menguji apakah kemudahan yang dirasakan seseorang dalam mengoperasikan ERP SAP memberikan pengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan seseorang dalam mengoperasikan ERP SAP?

HO_4 : *Perceived ease of use* tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ERP SAP ($\beta_4 \leq 0$).

HA_4 : *Perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ERP SAP ($\beta_4 \geq 0$).

Uji signifikansi terhadap hipotesis 4 diperoleh nilai probabilitas sebesar 0,663, dengan kata lain nilai probabilitas lebih besar dari 0,05 yang berarti tidak signifikan pada taraf signifikansi 5%. Hasil estimasi pengaruh *perceived ease of use* terhadap kepuasan pengguna ERP SAP diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0,041. Hal ini berarti bahwa hubungan antara variabel *perceived ease of use* terhadap kepuasan pengguna ERP SAP adalah positif.

Dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa hipotesis 4 gagal diterima atau berhasil ditolak, artinya *perceived ease of use* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ERP SAP, walaupun terdapat hubungan yang positif antara *perceived ease of use* terhadap kepuasan pengguna ERP SAP, sehingga hipotesis tersebut tidak terbukti. *Perceived ease of use* diartikan sebagai tingkat kemudahan seseorang dalam mengoperasikan komputer belum tentu mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan seseorang dalam menggunakan ERP SAP, karena kemudahan dalam mengoperasikan ERP SAP belum tentu

memberikan efek kepuasan terhadap pengguna ERP SAP. Hasil pengujian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan Rahadiyanto (2009) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap persepsi pengguna sistem informasi.

4.4.5. Pengujian H₅

Pengujian H₅ menguji apakah persepsi seseorang terhadap kemudahan dalam mengoperasikan ERP SAP berpengaruh terhadap persepsi kemanfaatan yang dirasakan pengguna ERP SAP?

HO₅: *Perceived ease of use* tidak berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* ($\beta_5 \leq 0$).

HA₅: *Perceived ease of use* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* ($\beta_5 \geq 0$).

Uji signifikansi terhadap hipotesis 5 diperoleh nilai probabilitas sebesar 0,052, dengan kata lain nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 yang berarti berpengaruh signifikan pada taraf signifikansi 5%. Hasil estimasi pengaruh *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness* diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0,204. Hal ini berarti bahwa hubungan antara variabel *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness* adalah positif.

Dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa hipotesis 5 terdukung, yaitu merepresentasikan pengaruh positif *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness*. Artinya semakin mudah suatu sistem informasi, pengguna sistem

informasi semakin merasa bahwa sistem informasi bermanfaat . Hal ini berarti *perceived ease of use* diartikan sebagai tingkat kemudahan seseorang dalam mengoperasikan komputer mempengaruhi persepsi kemanfaatan, sehingga hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan Davis (1989), Seddon (1997) dan M. RafkiNazar (2008).

4.4.6. Pengujian H₆

Pengujian H₆ menguji apakah persepsi kemanfaatan yang dirasakan seseorang mempengaruhi tingkat kepuasan seseorang dalam mengoperasikan ERP SAP?

HO₆: *Perceived usefulness* tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ERP SAP ($\beta_6 \leq 0$).

HA₆: *Perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ERP SAP ($\beta_6 \geq 0$).

Uji signifikansi terhadap hipotesis 6 diperoleh nilai probabilitas sebesar 0,637, dengan kata lain nilai probabilitas lebih besar dari 0,05 yang berarti tidak berpengaruh signifikan pada taraf signifikansi 5%. Hasil estimasi pengaruh *perceived ease of use* terhadap kepuasan pengguna ERP SAP diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0,049. Hal ini berarti bahwa hubungan antara variabel *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna ERP SAP adalah positif.

Dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa hipotesis 6 gagal diterima atau berhasil ditolak, artinya *perceived usefulness* tidak berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan pengguna ERP SAP, walaupun terdapat hubungan positif antara *perceived usefulness* terhadap kepuasan pengguna ERP SAP, sehingga hipotesis tersebut tidak terbukti. Manfaat yang dirasakan seseorang dalam mengoperasikan ERP SAP belum tentu mempengaruhi kepuasan pengguna ERP SAP karena manfaat yang dirasakan seseorang dalam menggunakan ERP SAP belum dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna ERP SAP secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan I Nyoman Sunarta dan Pratiwi Dwi Astuti (2005) yang menyebutkan bahwa sistem informasi belum mampu mendorong seseorang untuk memanfaatkan sistem informasi secara signifikan, meskipun secara keseluruhan seseorang menyadari sistem informasi akan bermanfaat terhadap pelaksanaan tugas, sehingga individu belum merasa puas dengan sistem informasi yang ada.

4.4.7. Pengujian H₇

Pengujian H₇ menguji apakah tingkat kualitas sistem informasi memberi pengaruh terhadap seseorang dalam merasakan manfaat pengoperasian ERP SAP?

HO₇: Kualitas sistem informasi tidak berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* ($\beta_7 \leq 0$).

HA₇: Kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* ($\beta_7 \geq 0$).

Uji signifikansi terhadap hipotesis 7 diperoleh probabilitas sebesar 0,04 dengan kata lain nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 yang berarti terbukti

signifikan pada taraf signifikansi 5%. Hasil estimasi pengaruh kualitas sistem informasi terhadap *perceived usefulness* diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0,352. Hal ini berarti bahwa hubungan antara variabel kualitas sistem informasi terhadap *perceived usefulness* adalah positif.

Dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* secara signifikan sehingga hipotesis 7 berhasil diterima. Hal ini berarti semakin baik kualitas sistem informasi maka semakin kuat persepsi kemanfaatan yang dirasakan pengguna sistem informasi, begitu pula sebaliknya, sehingga penelitian yang dilakukan Seddon (1997) terdukung.

4.4.8. Pengujian H₈

Pengujian H₈ menguji apakah kualitas sistem informasi program aplikasi ERP SAP memberikan pengaruh kepuasan pengguna ERP SAP?

HO₈: Kualitas sistem informasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ERP SAP ($\beta_8 \leq 0$).

HA₈: Kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ERP SAP ($\beta_8 \geq 0$).

Uji signifikansi terhadap hipotesis 8 diperoleh nilai probabilitas sebesar 0,010, dengan kata lain nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 yang berarti berpengaruh signifikan pada taraf signifikansi 5%. Hasil estimasi pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna ERP SAP diperoleh

koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0,304, hal ini berarti bahwa hubungan antara variabel kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna ERP SAP adalah positif.

Dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa hipotesis 8 terdukung, artinya kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ERP SAP, sehingga hipotesis tersebut terbukti. Hal ini berarti kualitas sistem informasi diartikan sebagai semakin baik kualitas sistem informasi maka tingkat kepuasan yang dirasakan seseorang dalam menggunakan ERP SAP semakin tinggi, demikian pula sebaliknya, sehingga penelitian yang dilakukan DeLone dan McLean (1992), Seddon (1997), serta Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto (2008) terbukti.

4.4.9. Pengujian H_9

Pengujian H_9 menguji apakah kualitas sistem informasi memberi pengaruh terhadap kualitas informasi yang dihasilkan sistem informasi tersebut?

H_{O9} : Kualitas sistem informasi tidak berpengaruh positif terhadap kualitas informasi ($\beta_9 \leq 0$).

H_{A9} : Kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kualitas informasi ($\beta_9 \geq 0$).

Uji signifikansi terhadap hipotesis 9 diperoleh nilai probabilitas sebesar 0,009, dengan kata lain nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 yang berarti berpengaruh signifikan pada taraf signifikansi 5%. Hasil estimasi pengaruh

kualitas sistem informasi terhadap kualitas informasi diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0,332. Hal ini berarti bahwa hubungan antara variabel kualitas sistem informasi terhadap kualitas informasi adalah positif.

Dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa hipotesis 9 yang merepresentasikan pengaruh positif kualitas sistem informasi terhadap kualitas informasi secara signifikan, terdukung. Artinya semakin baik kualitas suatu sistem informasi maka kualitas informasi yang dihasilkan sistem informasi tersebut akan semakin baik pula, begitu juga sebaliknya, sehingga penelitian yang dilakukan DeLone dan McLean (1992) dalam DeLone dan McLean (2002) terbukti.

4.4.10. Pengujian H_{10}

Pengujian H_{10} menguji apakah kualitas informasi yang dihasilkan ERP SAP mempengaruhi persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) pengguna ERP SAP.

H_{O10} : Kualitas informasi tidak berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* ($\beta_{10} \leq 0$).

H_{A10} : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* ($\beta_{10} \geq 0$).

Uji signifikansi terhadap hipotesis 10 diperoleh probabilitas yang sangat signifikan ditandai dengan tanda bintang, dengan kata lain nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 yang berarti berpengaruh signifikan pada taraf signifikansi 5%. Hasil estimasi pengaruh kualitas informasi terhadap *perceived usefulness*

diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0,431. Hal ini berarti bahwa hubungan antara variabel kualitas informasi terhadap *perceived usefulness* adalah positif.

Dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa hipotesis 10 yang merepresentasikan pengaruh positif kualitas informasi terhadap kualitas informasi secara signifikan, terdukung. Hal ini berarti semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi maka semakin kuat pula persepsi pengguna sistem informasi merasakan manfaat sistem informasi tersebut, sehingga penelitian yang dilakukan Seddon (1997) terbukti.

4.4.11. Pengujian H₁₁

Pengujian H₁₁ dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna ERP SAP.

HO₁₁: Kualitas informasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ERP SAP ($\beta_{11} \leq 0$).

HA₁₁: Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ERP SAP ($\beta_{11} \geq 0$).

Uji signifikansi terhadap hipotesis 11 diperoleh probabilitas yang sangat signifikan ditandai dengan tanda bintang, dengan kata lain nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 yang berarti berpengaruh signifikan pada taraf signifikansi 5%. Hasil estimasi pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna ERP SAP

diperoleh koefisien jalur (*standardized regression weight estimate*) = 0,631. Hal ini berarti bahwa hubungan antara variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna ERP SAP adalah positif.

Dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa hipotesis 11 yang merepresentasikan pengaruh positif kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna ERP SAP secara signifikan, terdukung. Hal ini berarti semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, maka semakin besar kepuasan yang dirasakan seseorang dalam menggunakan ERP SAP, begitu pula sebaliknya, sehingga penelitian yang dilakukan DeLone dan McLean (1992) dalam DeLone dan McLean (2002), Seddon (1997), serta Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto (2008) terbukti.

Tabel 4.5.

Ringkasan Hasil Pengujian

Hipotesis	Keterangan
H ₁ : <i>Computer anxiety</i> berpengaruh negatif terhadap <i>perceived ease of use</i>	Terbukti
H ₂ : <i>Computer anxiety</i> berpengaruh negatif terhadap <i>perceived usefulness</i>	Tidak Terbukti
H ₃ : <i>Computer anxiety</i> berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna ERP SAP	Tidak Terbukti
H ₄ : <i>Perceived ease of use</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ERP SAP	Tidak Terbukti
H ₅ : <i>Perceived ease of use</i> berpengaruh positif terhadap <i>perceived usefulness</i>	Terbukti
H ₆ : <i>Perceived usefulness</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ERP SAP	Tidak Terbukti
H ₇ : Kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap	Terbukti

<i>perceived usefulness</i>	
H ₈ : Kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ERP SAP	Terbukti
H ₉ : Kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kualitas informasi	Terbukti
H ₁₀ : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap <i>perceived usefulness</i>	Terbukti
H ₁₁ : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna ERP SAP	Terbukti



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan pada 125 responden sebagai sampel, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Responden ERP SAP merasa bahwa *computer anxiety* berpengaruh negatif terhadap persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dalam mengoperasikan ERP SAP, namun tidak mempengaruhi persepsi

kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan kepuasan dalam mengoperasikan ERP SAP.

- b. Kualitas sistem informasi pada ERP SAP dirasa responden ERP SAP berpengaruh positif terhadap kualitas informasi yang dihasilkan ERP SAP, sehingga memberi pengaruh pada tingkat manfaat yang dirasakan saat mengoperasikan ERP SAP dan berpengaruh pula pada tingkat kepuasan pengguna ERP SAP.
- c. Responden merasa persepsi kemudahan dalam mengoperasikan (*perceived ease of use*) ERP SAP mempengaruhi persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) yang dirasakan pengguna ERP SAP, namun tidak berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan pengguna ERP SAP dalam mengoperasikan ERP SAP.
- d. Responden dalam penelitian ini merasa bahwa *perceived usefulness* tidak mempengaruhi penilaian terhadap kepuasan dalam mengoperasikan ERP SAP.
- e. Responden merasa bahwa tingkat kualitas informasi yang dihasilkan ERP SAP berpengaruh pada tingkat manfaat (*perceived usefulness*) yang dirasakan pengguna ERP SAP sehingga mempengaruhi pula tingkat kepuasan pengguna ERP SAP.

5.2. Keterbatasan

Penelitian ini telah diupayakan semaksimal mungkin, namun penelitian ini memiliki keterbatasan. Sampel yang digunakan dalam penelitian terbatas pada

mahasiswa Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi di Universitas Islam Indonesia yang belum menggunakan ERP-SAP dalam pekerjaan sehari-hari.

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data berupa kuisisioner dengan skala *interval* berupa *rating (skala Likert)* sebagai skala pengukuran. Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5, yaitu sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Kecenderungan kuisisioner yang menggunakan skala ganjil adalah responden yang tidak memahami pertanyaan atau pernyataan kuisisioner cenderung akan memberi jawaban netral.

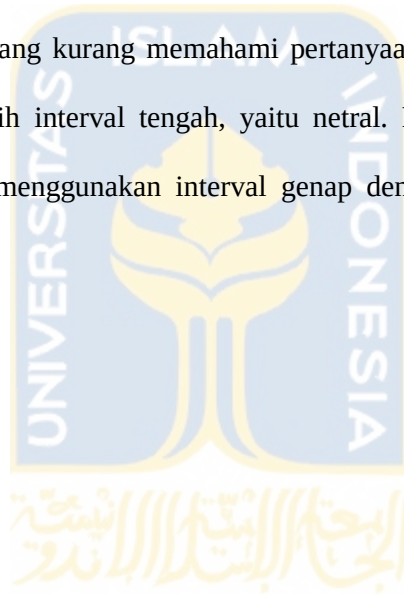
5.3. Implikasi

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang akan mengaplikasi ERP SAP dan masukan bagi pengguna ERP SAP. Dari hasil penelitian ini terdapat beberapa hal yang dapat dijadikan masukan bagi pihak-pihak yang akan mengaplikasi ERP SAP yaitu *computer anxiety* yang cenderung menghambat seseorang dalam mengoperasikan ERP SAP, sehingga pihak-pihak yang akan mengaplikasi ERP-SAP dapat memberi perhatian khusus terhadap individu yang memiliki kecenderungan kecemasan berkomputer yang tinggi. Kualitas ERP SAP dan kualitas informasi yang dihasilkan ERP SAP berpengaruh terhadap *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*, sehingga mempengaruhi kepuasan pengguna ERP SAP baik pengguna langsung maupun pengguna informasi yang dihasilkan ERP-SAP.

5.4. Saran

Saran untuk penelitian yang akan datang :

1. Pada penelitian selanjutnya populasi dapat lebih dikembangkan pada responden yang telah menggunakan ERP SAP dalam pekerjaan sehari-hari, sehingga diharapkan lebih memahami SAP.
2. Skala yang digunakan dalam penelitian ini memiliki interval ganjil. Kecenderungan kuisioner yang menggunakan interval ganjil adalah responden yang kurang memahami pertanyaan atau pernyataan kuisioner akan memilih interval tengah, yaitu netral. Pada penelitian selanjutnya, disarankan menggunakan interval genap dengan menghilangkan pilihan netral.



DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Syaiful dan Fadilah, *Computer anxiety (Computer Anxiety) dan Karakteristik Tipe Kepribadian pada Mahasiswa Akuntansi*, Makalah Simposium Nasional XI, Pontianak, 2008.
- Almilia, Luciana Spica, dan Emiria Kristianti, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemakai Accounting Software", *Jurnal Akuntansi Dan Teknologi Informasi Vol. 5 No. 1*, 2006.

- Amala, Anis, *Kepercayaan terhadap Teknologi Sistem Informasi baru dalam Evaluasi Kinerja Individual*, Skripsi S-1, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2007.
- Amrul , Sadat S, dan Ahyadi Syar`ie , *Analisis Beberapa Faktor yang Berpengaruh terhadap Proses Pengembangan Kualitas Sistem*, Makalah Simposium Nasional Akuntansi VIII, Solo, 2005.
- Anonim, *Perusahaan yang Menggunakan ERP System*,
<http://insidewinme.blogspot.com>, 2008.
- Damayanti, Brillian, *Pengaruh Partisipasi dan Kepuasan Pemakai terhadap Kinerja Sistem Informasi*, Skripsi S-1, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2003.
- Davis, Fred D., “Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance of Information Technology”, *MIS Quarterly Vol.13 No.3*, Michigan, 1989.
- DeLone, Willian H., dan Ephraim R. McLean, “The DeLone and McLean Model of Information Sitems Success: A Ten-Year Update”, *Journal of Management Information Sitems Vol.19*, 2003.
- Ghozali, Imam, *Model Persamaan Struktural – Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS Ver.5.0*, Badan Penerbit-UNDIP, Semarang, 2005.
- Ghozali, Imam, dan Fuad, *Structural Equation Modeling - Teori, Konsep, dan Aplikasi dengan Program Lisrel 8.54*, Badan Penerbit-UNDIP, Semarang, 2005.

- Hadi, Syamsul, *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Akuntansi dan Keuangan*, EKONISIA, Yogyakarta, 2006.
- Handayani, Rini, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pemanfaatan Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi*, Makalah Simposium Nasional Akuntansi X, Makassar, 2007.
- Igbaria, Magid, dan Saroj Parasuraman, "A Path Analytic Study of Individual Characteristics, Computer Anxiety and Attitude toward Microcomputers", *Journal of Management* Vol.15 No.3, 1989.
- Ikhsan, Arfan, dan Muhammad Ishak, *Akuntansi Keperilakuan*, Salemba Empat, Jakarta, 2005.
- Istianingsih, dan Setyo Hari Wijanto, *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Usefulness, dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi*, Makalah Simposium Nasional Akuntansi XI, Pontianak, 2008.
- Jumaili, Salman, *Kepercayaan Terhadap Teknologi Sistem Informasi Baru dalam Evaluasi Kinerja Individual*, Makalah Simposium Nasional Akuntansi VIII, Solo, 2005.
- Komara, Acep, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Akuntansi*, Makalah Simposium Nasional Akuntansi VIII, Solo, 2005.
- Lau, Elfreda Aplonia, *Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi dengan Lima*

- Variabel Moderating*, Makalah Simposium Nasional Akuntansi VI, Surabaya, 2003.
- Lestari, Baiq Anggun Hillendry, dan Zulaikha, *Pengaruh Information Technology Relatedness terhadap Kinerja Perusahaan dengan Knowledge Management Capability sebagai Variabel Intervening*, Makalah Simposium Nasional Akuntansi X, Makasar, 2007.
- Nazar, M.Rafki, *Cognitive Vs Personality Terhadap Niat Penggunaan Teknologi (Internet)*, Makalah Simposium Nasional Akuntansi XI, Pontianak, 2008.
- Priandoyo, *Belajar SAP, How to Star?*,
<http://priandoyo.wordpress.com/2008>.
- Radityo, Dody dan Zulaikha, *Pengujian Model Mc DeLone and McLean dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen*, Makalah Simposium Nasional Akuntansi X, Makasar, 2007.
- Rahadiano, Henry Aditya, *Pengaruh Faktor Kepercayaan dan Resiko terhadap Pemakaian Teknologi Internet Banking di Bali*, Skripsi S-1, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2009.
- Rahman, Gusti Riza, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengadopsian Mobile Banking*, Skripsi S-1, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2008.

- Ramdhani, Neila, *Model Perilaku Penggunaan IT “NR-2007” Pengembangan dari Technology Acceptance Model (TAM)*, Yogyakarta, 2007.
- Setyono, Primanita, *Tiga Tahun SAP UII Prodi Akuntansi*, Majalah EKONOMIKA, Yogyakarta, 2008.
- Seddon, Peter B., “A Respecification and Extension of The DeLone and McLean’s Model of IS Success”, *Information Sistem Research Vol.8 No.3*, Melbourne, 1997.
- Sudaryono, Eko Arief dan Istiati Diah Astuti, *Pengaruh Computer Anxiety terhadap Keahlian Karyawan Bagian Akuntansi dalam Menggunakan Komputer*, Makalah Simposium Nasional VIII, Solo, 2005.
- Sunarta, I Nyoman dan Partiwi Dwi Astuti, *Pengujian terhadap Technology to Performance Chain: Pendekatan Structural Equation modeling*, Makalah Simposium Nasional VIII, Solo, 2005.
- Sunaryo, Agus, *Kepercayaan terhadap Teknologi Sistem Informasi baru dalam Evaluasi Kinerja Individual*, Skripsi S-1, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2007.
- Tarigan, Josua, *Enterprise Resource Planning (ERP):Dampak dalam Pendidikan, Profesi Akuntan dan Auditor*, Surabaya, 2005.

Wiyono, Andrianto Sugiarto, Djamalu din Ancok, dan Jogiyanto Hartono,
Aspek Psikologis pada Implementasi Sistem Teknologi Informasi,
e-Indonesia Initiative 2008, Jakarta, 2008.

www.evaluasi.or.id/profile-major-detail.php

www.jakarta.wartaegov.com/index.php?option=com_content&view=article&id=903:kebutuhan-konsultan-sap-80000-sampai-2010&catid=34:wartautama&Itemid=54

www.sda-indo.com/sda/news/psecom,id,18675,language,Indonesia,nodeid,1,xv_query,konsultan_p_2Bsap_p_2Bdi_p_2Bindonesia,xv_numresults,35,xv_sortvalue,0.html

www.sap.com/solutions/business-suite/erp/index.epx, 2009.

Lampiran 1

Kuisisioner Penelitian

Yth. Saudara

Di Yogyakarta

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang berjudul **"Pengaruh *Computer Anxiety*, Kualitas Sistem Informasi, *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna ERP -SAP"**, yang disusun sebagai salah satu syarat kelulusan program S-1 Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta. Kami memohon kesediaan Saudara untuk mengisi kuisioner yang terlampir berikut ini. Kesediaan Saudara dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuisioner ini sangat berharga bagi keberhasilan penelitian ini, dan seluruh jawaban yang Saudara berikan akan dirahasiakan.

Atas perhatian dan partisipasi Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 31 Agustus 2009

Pembimbing,

Peneliti,

Dra. Isti Rahayu, M.Si., Ak.

Oktaviyani Dyah R.

Karakteristik Responden

Nama :(boleh diisi atau tidak diisi)

Jurusan :

Angkatan :

Jenis kelamin : Laki-laki / Perempuan

Berikut ini adalah pertanyaan dan pernyataan mengenai *computer anxiety*, persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*), persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), kualitas sistem, dan kepuasan pengguna ERP SAP. Untuk itu, mohon Saudara memberi tanda **centang (√)** atau **silang (X)** pada kolom:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

dari setiap pernyataan berikut sesuai pendapat Saudara.

1. *Computer anxiety (Computer anxiety)*

Computer anxiety adalah kecenderungan seseorang menjadi susah, khawatir atau ketakutan dalam menggunakan teknologi komputer pada masa sekarang dan masa yang akan datang (Igbaria dan Parasuraman (1989) dalam Eko Arief Sudaryono dan Istiati Diah Astuti (2005).

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Saya merasa khawatir saat mengoperasikan ERP-SAP					
2	Saya merasa ragu dalam mengoperasikan ERP-SAP					
3	Saya merasa takut apabila melakukan kesalahan karena belum memahami ERP-SAP					
4	Saya tidak merasa percaya diri saat mengoperasikan ERP-SAP					
5	Saya merasa lambat dalam menyesuaikan diri dengan ERP-SAP					
6	Saya merasa cemas jika mendapat ' <i>error message</i> ' saat mengoperasikan ERP-SAP					
7	Saya merasa khawatir jika menghapus material dari <i>file</i> ERP-SAP					

2. *Kualitas Sistem Informasi*

Kepuasan pemakai software ERP SAP dapat diukur dari bagaimana pemakai software ERP SAP memandang sistem informasi secara nyata, bukan pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes, Staples, dan McKeen (2003) dalam Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto (2008)).

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
----	------------	----	---	---	----	-----

1	Software ERP SAP mampu meningkatkan kapasitas pemrosesan data secara signifikan					
2	Software ERP SAP dapat dijalankan pada komputer lain, selain komputer yang digunakan saat ini.					
3	Software ERP SAP, dapat digunakan dalam lingkungan organisasi lain tanpa harus banyak dimodifikasi lagi.					
4	Software ERP SAP memiliki sistem <i>security</i> sehingga pemakai yang tidak berhak, tidak dapat mengakses data yang terdapat di dalamnya.					
5	Tersedia fasilitas untuk mengoreksi data pada ERP SAP					
6	Kesalahan (<i>error</i>) yang terjadi mudah dikoreksi dan diidentifikasi dalam ERP SAP					
7	Setiap bagian dari sistem memuat informasi yang cukup untuk membantu saya memahami fungsi dari bagian tersebut.					
8	Meskipun pemakai telah lama tidak menggunakan ERP SAP, akan mudah untuk menggunakannya lagi.					
9	ERP SAP mudah dipelajari oleh orang yang baru pertama kali menggunakannya.					
10	ERP SAP dapat digunakan untuk berbagai perusahaan yang karakteristiknya berbeda.					

3. *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan) ERP-SAP

Perceived ease of use merupakan seberapa besar software ERP SAP dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan (Davis (1989)).

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Belajar mengoperasikan ERP SAP mudah bagi saya					
2	Saya mudah menemukan apa yang ingin saya kerjakan dengan menggunakan ERP SAP					
3	Interaksi saya dengan ERP SAP jelas dan mudah dimengerti					
4	Penggunaan ERP SAP bersifat fleksibel					
5	Menurut saya, ERP SAP mudah dioperasikan					
6	Mudah bagi saya untuk menjadi ahli mengoperasikan ERP SAP					

4. *Perceived Usefulness* (Persepsi Pemanfaatan) ERP-SAP

Perceived usefulness didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja (Davis (1989)).

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Menggunakan ERP SAP membuat kinerja saya lebih cepat					
2	Menggunakan ERP SAP meningkatkan penampilan pekerjaan saya					
3	Menggunakan ERP SAP meningkatkan produktivitas saya					
4	Menggunakan ERP SAP menambah efektivitas dalam bekerja					
5	Menggunakan ERP SAP mempermudah pekerjaan saya					
6	Menurut saya, ERP SAP bermanfaat dalam pekerjaan saya					

5. Kualitas Informasi

Kualitas Informasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini merupakan persepsi pemakai mengenai kualitas informasi yang dihasilkan oleh *software* ERP SAP.

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Informasi yang dihasilkan ERP SAP akurat.					
2	Informasi yang dihasilkan ERP SAP dapat dipercaya.					
3	Informasi yang dihasilkan ERP SAP tepat waktu.					
4	Informasi yang dihasilkan ERP SAP relevan.					
5	Informasi yang dihasilkan ERP SAP mudah dipahami.					
6	Informasi yang dihasilkan ERP SAP bersifat detail dan benar.					

KEPUASAN PENGGUNA ERP-SAP

Kepuasan Pengguna sistem informasi dalam penelitian ini merupakan tingkat kepuasan pemakai terhadap *software* ERP SAP dan *output* yang dihasilkan oleh *software* ERP SAP.

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	ERP SAP mampu memberikan informasi persis seperti yang saya butuhkan.					
2	Isi informasi yang dihasilkan software ERP SAP, memang saya butuhkan.					
3	ERP SAP menghasilkan laporan yang tepat seperti yang saya butuhkan.					
4	ERP SAP menghasilkan informasi yang cukup.					
5	ERP SAP bersifat akurat (program/sistemnya).					
6	Saya merasa puas dengan tingkat akurasi software yang digunakan.					
7	ERP SAP mampu memberikan informasi sesuai dengan format yang dibutuhkan.					
8	ERP SAP mampu menghasilkan informasi yang dapat dipahami secara jelas.					
9	Saya dapat memperoleh informasi yang saya butuhkan tepat waktu.					
10	ERP SAP mampu menghasilkan informasi yang bersifat mutakhir/ <i>up to date</i> .					

Lampiran 2

Hasil Kuisisioner

Hasil Kuisisioner untuk Variabel *Computer Anxiety*

Responden	CA1	CA2	CA3	CA4	CA5	CA6	CA7	Jumlah
Responden 1	2	3	2	3	3	3	4	20
Responden 2	1	1	2	1	1	1	1	8
Responden 3	1	1	1	1	1	1	1	7
Responden 4	1	1	1	1	1	1	1	7
Responden 5	2	2	2	2	4	3	2	17
Responden 6	2	2	2	2	2	3	3	16
Responden 7	2	4	3	2	2	4	4	21
Responden 8	3	2	2	3	3	3	3	19
Responden 9	2	2	2	2	2	2	3	15
Responden 10	2	3	2	4	3	3	4	21
Responden 11	3	3	4	4	4	5	4	27
Responden 12	2	2	3	2	2	3	4	18
Responden 13	2	2	3	2	2	3	4	18
Responden 14	2	2	4	2	2	2	2	16
Responden 15	4	4	4	5	4	5	5	31
Responden 16	2	2	2	2	2	1	2	13
Responden 17	2	2	3	2	2	3	3	17
Responden 18	2	2	2	2	2	3	2	15
Responden 19	1	1	1	1	1	1	1	7
Responden 20	4	2	2	5	2	2	4	21
Responden 21	1	1	1	1	1	2	2	9
Responden 22	1	1	1	1	2	2	2	10
Responden 23	3	3	3	3	3	3	3	21
Responden 24	4	2	4	4	4	4	4	26
Responden 25	2	2	2	2	2	1	1	12
Responden 26	2	2	4	2	1	3	5	19
Responden 27	2	2	4	2	2	4	4	20
Responden 28	4	4	4	2	2	4	4	24
Responden 29	2	2	2	2	1	2	2	13
Responden 30	2	2	2	2	2	4	2	16
Responden 31	2	2	2	2	2	2	2	14
Responden 32	3	2	4	4	3	4	4	24
Responden 33	2	2	2	2	2	2	2	14
Responden 34	2	2	2	2	2	2	2	14
Responden 35	1	2	2	3	3	4	4	19
Responden 36	2	4	2	3	2	2	2	17
Responden 37	4	3	2	2	2	2	4	19
Responden 38	2	4	2	4	4	3	2	21
Responden 39	3	3	4	3	3	4	4	24
Responden 40	2	2	2	2	2	3	2	15

Responden 41	2	3	4	4	4	4	4	25
Responden 42	2	2	4	4	2	3	4	21
Responden 43	2	2	4	1	2	4	4	19
Responden 44	2	2	2	2	4	4	4	20
Responden 45	2	2	2	2	4	4	4	20
Responden 46	3	2	4	2	2	4	4	21
Responden 47	2	4	4	2	2	3	3	20
Responden 48	2	3	3	2	3	3	4	20
Responden 49	2	2	2	2	2	2	2	14
Responden 50	4	3	3	4	3	2	2	21
Responden 51	3	3	5	2	2	4	4	23
Responden 52	4	4	4	4	4	4	4	28
Responden 53	4	4	4	3	2	2	4	23
Responden 54	4	3	4	3	3	4	2	23
Responden 55	2	2	4	2	2	2	4	18
Responden 56	2	2	2	2	2	3	2	15
Responden 57	2	2	4	2	3	2	4	19
Responden 58	2	2	2	2	2	3	3	16
Responden 59	2	2	2	2	2	2	2	14
Responden 60	2	2	4	3	2	4	4	21
Responden 61	2	2	4	2	4	4	3	21
Responden 62	4	3	4	3	3	3	4	24
Responden 63	4	4	3	4	3	4	4	26
Responden 64	3	3	4	3	3	4	4	24
Responden 65	4	3	4	3	3	3	4	24
Responden 66	4	4	4	4	4	4	4	28
Responden 67	4	4	4	3	4	4	3	26
Responden 68	3	2	4	3	2	5	2	21
Responden 69	2	2	2	2	2	2	2	14
Responden 70	4	4	4	4	3	4	4	27
Responden 71	2	2	4	2	2	2	2	16
Responden 72	2	2	2	2	2	3	3	16
Responden 73	2	2	2	2	2	2	2	14
Responden 74	2	2	4	2	4	4	4	22
Responden 75	3	3	4	2	4	4	3	23
Responden 76	2	2	2	2	4	2	4	18
Responden 77	3	2	2	2	3	3	3	18
Responden 78	4	4	4	2	4	4	4	26
Responden 79	4	3	3	2	2	2	4	20
Responden 80	3	3	4	2	2	2	4	20
Responden 81	2	2	3	4	2	2	2	17

Responden 82	2	2	3	2	2	2	2	15
Responden 83	2	2	1	2	2	3	3	15
Responden 84	4	3	4	4	2	4	4	25
Responden 85	2	3	5	3	3	3	4	23
Responden 86	2	2	3	2	3	3	2	17
Responden 87	2	2	2	2	4	4	4	20
Responden 88	2	2	2	2	2	2	3	15
Responden 89	2	2	2	2	2	2	2	14
Responden 90	2	2	2	2	1	4	4	17
Responden 91	1	1	2	1	1	4	4	14
Responden 92	1	1	1	1	1	2	1	8
Responden 93	3	2	2	2	2	2	2	15
Responden 94	3	3	2	2	2	2	4	18
Responden 95	1	1	1	1	1	1	1	7
Responden 96	1	1	2	1	2	2	2	11
Responden 97	1	1	1	1	1	1	1	7
Responden 98	2	2	2	2	2	3	3	16
Responden 99	4	3	4	3	3	2	3	22
Responden 100	2	2	2	2	2	2	2	14
Responden 101	2	2	2	2	2	2	2	14
Responden 102	4	4	4	3	3	4	4	26
Responden 103	4	4	4	4	4	4	3	27
Responden 104	3	4	4	4	4	4	4	27
Responden 105	4	4	4	4	4	4	4	28
Responden 106	4	4	5	4	3	4	4	28
Responden 107	4	4	4	4	3	4	4	27
Responden 108	3	3	3	3	4	3	2	21
Responden 109	1	2	1	1	1	1	1	8
Responden 110	2	2	2	2	2	2	2	14
Responden 111	2	2	2	2	4	4	4	20
Responden 112	2	2	5	2	3	4	4	22
Responden 113	3	3	4	3	3	4	4	24
Responden 114	3	3	3	3	3	3	3	21
Responden 115	3	2	2	3	3	4	2	19
Responden 116	2	3	3	3	2	2	2	17
Responden 117	4	4	4	4	4	4	4	28
Responden 118	3	3	3	2	3	2	2	18
Responden 119	2	2	2	2	2	2	3	15
Responden 120	2	2	3	4	2	2	2	17
Responden 121	2	2	2	2	1	2	2	13
Responden 122	2	2	2	2	2	3	3	16

Responden 123	2	2	2	2	4	4	4	20
Responden 124	2	2	2	2	2	1	1	12
Responden 125	3	2	2	2	3	3	3	18

Hasil Kuisisioner untuk Variabel Kualitas Sistem Informasi

Responden	KS1	KS2	KS3	KS4	KS5	KS6	KS7	KS8	KS9	KS10	Jumlah
Responden 1	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	36
Responden 2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48
Responden 3	4	2	2	5	5	3	4	3	4	5	37
Responden 4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	38
Responden 5	3	4	3	5	5	4	4	3	2	5	38
Responden 6	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	27
Responden 7	4	1	3	5	4	4	4	3	4	3	35
Responden 8	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
Responden 9	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	43
Responden 10	4	3	4	5	5	4	3	3	2	4	37
Responden 11	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	38
Responden 12	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	36
Responden 13	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	36
Responden 14	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	37
Responden 15	4	4	4	4	4	4	4	2	1	5	36
Responden 16	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	44
Responden 17	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
Responden 18	4	1	3	5	4	5	4	2	2	4	34
Responden 19	5	4	2	5	5	3	5	3	3	3	38
Responden 20	4	4	2	4	2	3	4	2	2	4	31
Responden 21	5	3	3	5	5	5	5	4	4	1	40
Responden 22	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
Responden 23	3	1	2	5	3	5	3	5	5	5	37
Responden 24	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	35
Responden 25	5	4	2	4	3	3	4	3	4	4	36
Responden 26	4	2	3	5	5	4	4	3	3	1	34
Responden 27	4	4	2	5	5	5	5	3	4	4	41
Responden 28	4	4	2	4	3	2	3	4	3	5	34
Responden 29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 30	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	36
Responden 31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 32	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	33
Responden 33	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39

Responden 34	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	36
Responden 35	4	4	2	5	5	4	4	3	3	3	37
Responden 36	4	3	3	5	4	5	5	3	3	4	39
Responden 37	4	3	4	4	4	4	4	2	3	4	36
Responden 38	4	2	3	5	5	4	4	2	2	4	35
Responden 39	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	35
Responden 40	3	4	4	4	4	2	2	4	2	4	33
Responden 41	4	3	4	4	4	4	4	2	2	5	36
Responden 42	4	2	2	4	4	4	4	3	3	4	34
Responden 43	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	28
Responden 44	4	3	4	5	4	4	4	3	2	3	36
Responden 45	4	3	4	5	4	4	4	3	2	3	36
Responden 46	4	4	3	5	5	5	4	3	2	4	39
Responden 47	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	44
Responden 48	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
Responden 49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 50	4	3	3	4	4	4	3	2	2	4	33
Responden 51	5	3	2	5	4	4	2	1	1	4	31
Responden 52	3	3	4	4	4	4	2	2	2	4	32
Responden 53	4	2	2	5	4	4	4	3	4	4	36
Responden 54	4	2	2	5	4	3	4	2	2	4	32
Responden 55	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	36
Responden 56	4	4	3	5	5	2	4	3	3	4	37
Responden 57	5	5	2	4	4	4	4	5	2	2	37
Responden 58	4	1	1	4	4	4	3	3	3	4	31
Responden 59	4	4	3	4	4	2	2	3	3	4	33
Responden 60	5	3	4	5	4	3	4	3	1	5	37
Responden 61	5	4	4	4	4	5	4	2	4	5	41
Responden 62	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38
Responden 63	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
Responden 64	5	4	5	5	5	4	4	4	2	5	43
Responden 65	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38
Responden 66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 67	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	36
Responden 68	4	3	3	5	5	5	4	3	2	4	38
Responden 69	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	35
Responden 70	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	36
Responden 71	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	36
Responden 72	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	31
Responden 73	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	33
Responden 74	4	4	3	4	3	4	2	1	1	4	30

Responden 75	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	36
Responden 76	2	1	1	5	5	5	5	3	3	3	33
Responden 77	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	37
Responden 78	4	2	2	4	4	4	4	2	2	4	32
Responden 79	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	35
Responden 80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 81	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	45
Responden 82	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	39
Responden 83	4	3	3	4	4	3	2	1	2	3	29
Responden 84	4	3	2	4	5	4	3	3	4	4	36
Responden 85	4	3	2	5	4	5	4	3	3	5	38
Responden 86	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	35
Responden 87	4	3	2	3	4	3	3	3	2	4	31
Responden 88	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
Responden 89	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	37
Responden 90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 91	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
Responden 92	4	5	4	5	5	5	4	3	3	5	43
Responden 93	4	4	5	5	5	5	4	2	1	5	40
Responden 94	4	2	3	4	4	4	4	2	2	4	33
Responden 95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Responden 96	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	48
Responden 97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Responden 98	5	5	5	3	5	5	5	4	3	4	44
Responden 99	4	3	4	5	4	4	4	4	2	4	38
Responden 100	4	4	2	4	4	2	2	2	2	4	30
Responden 101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 102	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	36
Responden 103	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	37
Responden 104	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	36
Responden 105	5	4	4	5	4	4	4	4	2	5	41
Responden 106	4	4	3	5	4	4	4	3	3	4	38
Responden 107	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	39
Responden 108	4	4	2	4	3	3	3	2	2	4	31
Responden 109	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
Responden 110	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	42
Responden 111	5	3	4	5	5	4	4	4	1	2	37
Responden 112	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
Responden 113	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	29
Responden 114	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	36
Responden 115	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	36

Responden 116	4	2	2	4	4	4	4	3	3	4	34
Responden 117	4	2	2	4	4	4	4	3	3	4	34
Responden 118	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	38
Responden 119	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	38
Responden 120	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
Responden 121	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	36
Responden 122	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	37
Responden 123	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	34
Responden 124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 125	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	36

Hasil Kuisiner untuk Variabel *Perceived Ease of Use*

Responden	PEU1	PEU2	PEU3	PEU4	PEU5	PEU6	Jumlah
Responden 1	2	4	3	4	3	3	19
Responden 2	5	4	5	5	4	5	28
Responden 3	5	5	5	5	5	5	30
Responden 4	4	4	4	4	4	4	24
Responden 5	3	3	4	3	3	3	19
Responden 6	4	4	4	4	3	4	23
Responden 7	3	3	4	4	2	3	19
Responden 8	3	4	3	5	5	3	23
Responden 9	3	4	3	3	4	4	21
Responden 10	3	4	4	4	4	4	23
Responden 11	3	3	3	3	2	3	17
Responden 12	5	4	4	4	3	3	23
Responden 13	5	4	4	4	3	3	23
Responden 14	2	2	4	4	2	4	18
Responden 15	2	2	3	3	2	1	13
Responden 16	4	4	4	4	3	4	23
Responden 17	4	4	4	4	3	4	23
Responden 18	4	3	3	4	4	4	22
Responden 19	5	5	5	5	5	5	30
Responden 20	2	4	2	2	2	2	14
Responden 21	5	5	5	5	5	5	30
Responden 22	4	4	4	4	3	3	22
Responden 23	3	5	5	5	3	3	24
Responden 24	2	4	3	4	2	2	17
Responden 25	4	4	4	4	3	4	23
Responden 26	5	3	4	3	5	4	24

Responden 27	2	3	4	3	2	2	16
Responden 28	3	2	3	3	2	3	16
Responden 29	5	5	4	5	4	5	28
Responden 30	4	4	4	2	2	4	20
Responden 31	4	4	4	4	4	4	24
Responden 32	4	3	4	3	3	3	20
Responden 33	4	4	4	4	4	4	24
Responden 34	4	4	4	4	4	4	24
Responden 35	3	2	3	4	2	3	17
Responden 36	4	4	3	4	3	5	23
Responden 37	3	4	3	4	3	3	20
Responden 38	2	4	2	2	3	3	16
Responden 39	3	4	3	3	3	3	19
Responden 40	2	4	4	2	2	4	18
Responden 41	2	2	2	2	2	2	12
Responden 42	4	4	4	4	3	4	23
Responden 43	2	2	2	2	2	1	11
Responden 44	4	2	2	4	3	4	19
Responden 45	4	2	2	4	3	4	19
Responden 46	3	3	3	3	3	3	18
Responden 47	4	3	3	4	2	2	18
Responden 48	3	3	4	4	4	4	22
Responden 49	4	4	4	4	4	4	24
Responden 50	3	3	4	3	3	4	20
Responden 51	2	2	2	4	2	2	14
Responden 52	2	2	2	4	2	2	14
Responden 53	4	4	4	4	4	4	24
Responden 54	4	2	3	3	3	4	19
Responden 55	2	3	4	4	2	4	19
Responden 56	4	3	4	5	3	4	23
Responden 57	3	4	4	4	3	3	21
Responden 58	3	3	3	4	3	3	19
Responden 59	4	4	3	3	4	4	22
Responden 60	2	3	2	4	2	3	16
Responden 61	4	4	4	3	4	4	23
Responden 62	4	3	4	4	4	3	22
Responden 63	4	4	4	4	4	4	24
Responden 64	3	3	3	4	3	3	19
Responden 65	4	2	4	4	4	2	20
Responden 66	4	4	4	4	4	4	24
Responden 67	4	3	4	3	4	4	22

Responden 68	3	3	3	3	3	3	18
Responden 69	4	4	4	4	2	2	20
Responden 70	2	4	2	4	2	2	16
Responden 71	5	4	4	4	4	4	25
Responden 72	3	3	3	3	2	2	16
Responden 73	4	3	4	3	3	3	20
Responden 74	2	4	3	3	2	2	16
Responden 75	2	4	2	3	2	2	15
Responden 76	4	2	2	4	3	3	18
Responden 77	3	4	4	4	4	4	23
Responden 78	2	4	4	4	2	2	18
Responden 79	4	4	4	4	4	4	24
Responden 80	4	4	4	4	5	5	26
Responden 81	4	4	4	4	3	4	23
Responden 82	4	4	4	4	3	4	23
Responden 83	3	2	3	2	1	2	13
Responden 84	3	2	2	4	4	4	19
Responden 85	2	3	3	3	3	3	17
Responden 86	4	4	4	4	3	4	23
Responden 87	2	2	2	3	2	2	13
Responden 88	4	3	3	3	3	3	19
Responden 89	4	4	4	4	3	4	23
Responden 90	4	4	4	4	4	4	24
Responden 91	5	5	5	4	4	5	28
Responden 92	5	5	4	3	4	4	25
Responden 93	3	3	4	4	3	4	21
Responden 94	4	4	3	4	3	3	21
Responden 95	5	5	5	5	5	5	30
Responden 96	4	3	4	5	4	5	25
Responden 97	5	5	5	5	5	5	30
Responden 98	3	4	4	4	3	3	21
Responden 99	3	4	4	4	3	3	21
Responden 100	3	2	2	2	2	2	13
Responden 101	4	4	4	4	4	4	24
Responden 102	3	3	4	4	3	3	20
Responden 103	4	4	4	3	3	4	22
Responden 104	2	2	2	3	2	2	13
Responden 105	3	4	4	4	3	3	21
Responden 106	3	4	4	4	4	4	23
Responden 107	3	3	4	4	3	4	21
Responden 108	2	3	2	2	2	2	13

Responden 109	4	3	4	4	4	4	23
Responden 110	4	3	4	3	3	4	21
Responden 111	1	1	1	3	1	3	10
Responden 112	4	3	3	4	3	3	20
Responden 113	3	3	3	3	3	3	18
Responden 114	4	4	4	4	4	4	24
Responden 115	3	3	3	4	3	3	19
Responden 116	3	2	2	3	3	3	16
Responden 117	3	4	3	3	3	3	19
Responden 118	4	4	3	4	2	4	21
Responden 119	4	3	3	4	3	3	20
Responden 120	4	2	4	4	4	2	20
Responden 121	4	4	4	4	4	4	24
Responden 122	4	3	4	3	4	4	22
Responden 123	3	2	2	3	3	3	16
Responden 124	4	4	4	4	4	4	24
Responden 125	3	4	4	4	3	3	21

Hasil Kuisisioner untuk Variabel *Perceived Usefulness*

Responden	PU1	PU2	PU3	PU4	PU5	PU6	Jumlah
Responden 1	4	4	4	4	4	4	24
Responden 2	5	5	5	5	5	5	30
Responden 3	4	3	4	4	4	4	23
Responden 4	5	5	5	5	5	5	30
Responden 5	4	3	4	4	5	4	24
Responden 6	4	4	4	4	4	4	24
Responden 7	5	5	5	5	5	5	30
Responden 8	5	5	5	5	5	5	30
Responden 9	4	3	4	4	5	4	24
Responden 10	5	4	4	4	5	4	26
Responden 11	4	3	3	4	4	4	22
Responden 12	4	4	4	4	4	4	24
Responden 13	4	4	4	4	4	4	24
Responden 14	4	4	4	4	4	4	24
Responden 15	5	5	5	5	5	5	30
Responden 16	4	4	4	4	4	4	24
Responden 17	4	4	4	4	4	4	24
Responden 18	4	4	4	4	4	4	24
Responden 19	5	5	5	5	5	5	30

Responden 20	4	4	4	4	4	4	24
Responden 21	5	5	5	5	5	5	30
Responden 22	4	4	4	4	3	4	23
Responden 23	5	3	3	5	3	3	22
Responden 24	4	4	4	4	4	4	24
Responden 25	4	3	4	4	4	4	23
Responden 26	5	4	5	5	5	5	29
Responden 27	4	4	4	4	4	4	24
Responden 28	4	3	4	3	4	4	22
Responden 29	5	4	4	4	4	4	25
Responden 30	4	4	4	4	4	4	24
Responden 31	4	3	4	4	4	4	23
Responden 32	4	3	4	2	4	4	21
Responden 33	4	4	4	4	4	4	24
Responden 34	4	4	4	4	4	4	24
Responden 35	4	4	4	4	5	4	25
Responden 36	5	5	5	5	5	4	29
Responden 37	4	4	4	4	4	4	24
Responden 38	4	4	4	5	4	3	24
Responden 39	3	3	3	4	4	3	20
Responden 40	4	5	5	4	4	4	26
Responden 41	4	4	3	4	3	4	22
Responden 42	4	4	4	4	4	4	24
Responden 43	4	4	4	4	4	4	24
Responden 44	4	4	4	3	4	4	23
Responden 45	4	4	4	4	4	4	24
Responden 46	4	4	4	4	4	4	24
Responden 47	4	4	4	4	5	4	25
Responden 48	4	4	4	4	4	4	24
Responden 49	4	4	4	4	4	4	24
Responden 50	4	4	4	4	3	3	22
Responden 51	4	5	4	4	4	5	26
Responden 52	4	4	4	4	4	4	24
Responden 53	4	5	4	5	5	4	27
Responden 54	4	4	4	4	4	4	24
Responden 55	4	5	5	5	5	5	29
Responden 56	4	4	4	5	4	4	25
Responden 57	4	5	4	5	4	4	26
Responden 58	4	3	4	4	4	4	23
Responden 59	4	4	4	4	4	4	24
Responden 60	5	5	5	5	5	5	30

Responden 61	4	4	4	4	4	4	24
Responden 62	4	4	4	4	4	4	24
Responden 63	5	5	5	5	5	5	30
Responden 64	4	5	4	4	4	4	25
Responden 65	4	5	5	5	4	5	28
Responden 66	4	4	4	4	4	4	24
Responden 67	4	4	4	5	5	5	27
Responden 68	4	4	4	4	4	4	24
Responden 69	4	4	4	4	4	4	24
Responden 70	3	3	3	3	3	3	18
Responden 71	4	2	5	5	5	5	26
Responden 72	3	3	3	3	3	3	18
Responden 73	3	4	3	3	4	4	21
Responden 74	3	2	2	3	2	3	15
Responden 75	3	3	4	4	4	4	22
Responden 76	4	3	3	4	3	4	21
Responden 77	4	4	4	4	4	4	24
Responden 78	4	4	4	4	4	4	24
Responden 79	4	4	4	4	4	4	24
Responden 80	5	5	5	5	5	5	30
Responden 81	5	5	5	5	5	5	30
Responden 82	5	4	5	5	5	5	29
Responden 83	4	4	4	4	3	3	22
Responden 84	4	4	4	3	4	4	23
Responden 85	3	5	4	4	5	3	24
Responden 86	3	4	3	4	4	4	22
Responden 87	4	4	4	4	3	4	23
Responden 88	4	4	4	4	4	4	24
Responden 89	5	4	4	4	4	4	25
Responden 90	4	4	4	4	4	4	24
Responden 91	4	4	4	4	5	4	25
Responden 92	5	5	5	5	5	4	29
Responden 93	5	4	4	5	4	4	26
Responden 94	4	4	4	4	4	4	24
Responden 95	5	5	5	5	5	5	30
Responden 96	5	2	4	5	5	5	26
Responden 97	5	5	5	5	5	5	30
Responden 98	4	4	4	5	5	5	27
Responden 99	4	4	4	4	4	4	24
Responden 100	2	2	2	2	4	2	14
Responden 101	4	4	4	4	4	4	24

Responden 102	3	4	4	4	3	3	21
Responden 103	4	4	4	3	3	3	21
Responden 104	3	3	3	3	3	2	17
Responden 105	4	5	4	4	5	5	27
Responden 106	4	4	4	4	4	4	24
Responden 107	4	3	4	4	4	4	23
Responden 108	4	4	3	4	4	4	23
Responden 109	3	4	4	4	4	3	22
Responden 110	3	4	4	4	4	4	23
Responden 111	5	5	5	5	5	5	30
Responden 112	5	5	5	5	5	5	30
Responden 113	4	4	4	4	4	4	24
Responden 114	4	4	4	4	4	4	24
Responden 115	3	2	4	4	4	4	21
Responden 116	4	4	4	4	4	4	24
Responden 117	3	4	4	4	4	3	22
Responden 118	4	4	4	4	4	4	24
Responden 119	3	4	4	4	3	3	21
Responden 120	3	4	3	4	4	4	22
Responden 121	4	4	4	4	3	4	23
Responden 122	3	4	3	4	4	4	22
Responden 123	4	4	4	4	3	4	23
Responden 124	4	4	4	4	4	4	24
Responden 125	3	4	4	4	3	3	21

Hasil Kuesioner untuk Variabel Kualitas Informasi

Responden	KI1	KI2	KI3	KI4	KI5	KI6	Jumlah
Responden 1	4	4	4	4	4	4	24
Responden 2	5	5	5	5	5	5	30
Responden 3	3	4	4	4	4	3	22
Responden 4	4	4	4	4	4	4	24
Responden 5	3	3	3	3	3	3	18
Responden 6	4	4	4	4	4	4	24
Responden 7	5	5	5	5	5	5	30
Responden 8	4	4	4	4	4	4	24
Responden 9	4	4	5	4	3	3	23
Responden 10	4	4	4	4	3	4	23
Responden 11	3	3	3	3	3	3	18
Responden 12	4	4	4	4	4	4	24

Responden 13	4	4	4	4	4	4	24
Responden 14	4	4	4	4	4	4	24
Responden 15	4	4	4	4	4	4	24
Responden 16	4	4	4	4	3	4	23
Responden 17	4	4	4	4	4	4	24
Responden 18	4	4	4	4	4	4	24
Responden 19	3	3	5	4	4	3	22
Responden 20	4	4	2	4	4	4	22
Responden 21	5	5	5	5	5	5	30
Responden 22	3	4	4	3	4	4	22
Responden 23	3	3	3	3	5	3	20
Responden 24	4	4	4	4	4	4	24
Responden 25	4	4	4	4	4	4	24
Responden 26	5	5	5	5	3	4	27
Responden 27	4	4	4	4	4	4	24
Responden 28	5	5	5	4	4	4	27
Responden 29	4	4	4	4	4	4	24
Responden 30	4	2	4	2	4	4	20
Responden 31	4	3	4	4	4	4	23
Responden 32	3	3	4	4	3	4	21
Responden 33	4	4	4	4	4	4	24
Responden 34	4	4	4	4	4	4	24
Responden 35	3	4	4	4	4	4	23
Responden 36	4	4	3	3	3	3	20
Responden 37	4	4	4	4	4	4	24
Responden 38	4	4	4	3	3	3	21
Responden 39	3	3	3	3	3	3	18
Responden 40	4	2	4	4	4	4	22
Responden 41	4	4	4	4	2	4	22
Responden 42	3	4	3	3	4	4	21
Responden 43	4	4	4	4	4	4	24
Responden 44	4	4	5	4	4	3	24
Responden 45	4	4	5	4	4	4	25
Responden 46	4	4	4	4	4	4	24
Responden 47	4	4	5	4	4	4	25
Responden 48	5	5	5	5	5	5	30
Responden 49	4	4	4	4	4	4	24
Responden 50	4	3	4	4	3	3	21
Responden 51	5	5	4	4	4	4	26
Responden 52	4	4	4	4	4	4	24
Responden 53	4	4	4	4	4	4	24

Responden 54	4	4	4	3	3	5	23
Responden 55	5	5	5	5	4	5	29
Responden 56	4	4	4	4	4	4	24
Responden 57	4	4	5	4	4	5	26
Responden 58	3	4	4	4	3	4	22
Responden 59	4	4	4	4	4	4	24
Responden 60	5	5	5	5	5	5	30
Responden 61	4	4	4	4	4	4	24
Responden 62	5	5	5	5	5	5	30
Responden 63	4	4	4	4	4	5	25
Responden 64	5	4	4	4	4	5	26
Responden 65	4	4	4	4	4	4	24
Responden 66	4	4	4	4	4	4	24
Responden 67	5	5	5	5	4	4	28
Responden 68	3	3	3	3	3	3	18
Responden 69	4	4	4	4	4	3	23
Responden 70	3	3	3	3	2	3	17
Responden 71	3	4	3	4	4	2	20
Responden 72	3	3	3	3	3	3	18
Responden 73	3	3	3	3	3	3	18
Responden 74	4	4	4	4	4	4	24
Responden 75	4	4	4	4	4	4	24
Responden 76	3	3	3	3	4	3	19
Responden 77	4	4	4	4	4	4	24
Responden 78	4	4	4	4	4	4	24
Responden 79	4	4	4	4	4	4	24
Responden 80	4	3	4	4	4	4	23
Responden 81	4	4	4	4	4	4	24
Responden 82	3	4	4	4	4	4	23
Responden 83	3	3	4	4	2	3	19
Responden 84	4	4	4	4	3	3	22
Responden 85	5	4	3	3	5	4	24
Responden 86	3	3	3	3	3	3	18
Responden 87	4	4	4	3	2	3	20
Responden 88	4	4	4	4	4	4	24
Responden 89	4	4	4	4	4	4	24
Responden 90	4	4	4	4	4	4	24
Responden 91	4	4	4	4	4	4	24
Responden 92	4	5	5	5	3	4	26
Responden 93	4	4	4	4	4	4	24
Responden 94	4	4	4	4	3	4	23

Responden 95	5	5	5	5	5	5	30
Responden 96	4	4	3	4	4	5	24
Responden 97	5	5	5	5	5	5	30
Responden 98	4	4	4	4	4	4	24
Responden 99	4	4	4	4	4	4	24
Responden 100	4	4	4	4	2	4	22
Responden 101	4	4	4	4	4	4	24
Responden 102	3	4	3	3	4	3	20
Responden 103	3	3	3	3	4	4	20
Responden 104	4	4	4	3	4	3	22
Responden 105	4	4	3	3	3	4	21
Responden 106	4	4	4	4	4	4	24
Responden 107	3	4	4	4	4	4	23
Responden 108	4	4	4	4	4	4	24
Responden 109	3	3	3	3	3	3	18
Responden 110	4	4	4	4	4	4	24
Responden 111	5	4	4	4	4	4	25
Responden 112	4	4	4	4	4	4	24
Responden 113	4	4	4	4	3	4	23
Responden 114	4	4	4	4	4	4	24
Responden 115	4	4	4	4	4	4	24
Responden 116	4	4	4	4	3	4	23
Responden 117	4	4	4	4	3	4	23
Responden 118	4	4	4	4	4	4	24
Responden 119	3	4	4	4	3	4	22
Responden 120	4	4	4	4	4	4	24
Responden 121	4	4	4	4	4	4	24
Responden 122	3	4	3	4	4	4	22
Responden 123	4	4	4	3	4	3	22
Responden 124	4	4	4	4	4	4	24
Responden 125	4	4	4	4	4	3	23

Hasil Kuisisioner untuk Variabel Kepuasan Pengguna ERP SAP

Responden	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	Jumlah
Responden 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Responden 3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
Responden 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
Responden 6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 7	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	37
Responden 8	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
Responden 9	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	40
Responden 10	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38
Responden 11	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	37
Responden 12	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
Responden 13	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
Responden 14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 15	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	45
Responden 16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 19	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	36
Responden 20	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	38
Responden 21	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
Responden 22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 23	3	3	3	5	5	3	3	5	3	5	38
Responden 24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 25	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	38
Responden 26	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	45
Responden 27	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
Responden 28	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	40
Responden 29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 32	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	37
Responden 33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 35	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	37
Responden 36	4	5	5	4	3	3	5	4	3	4	40
Responden 37	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
Responden 38	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	33

Responden 39	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	33
Responden 40	5	4	2	4	4	2	5	1	4	4	35
Responden 41	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38
Responden 42	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	35
Responden 43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 44	4	4	4	3	4	4	4	2	4	5	38
Responden 45	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	35
Responden 46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 47	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	47
Responden 48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 49	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
Responden 50	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	39
Responden 51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 52	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
Responden 53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 54	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
Responden 55	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	40
Responden 56	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	37
Responden 57	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	42
Responden 58	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	34
Responden 59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 60	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	47
Responden 61	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	42
Responden 62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 64	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	43
Responden 65	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	45
Responden 66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 67	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	38
Responden 68	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	34
Responden 69	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	38
Responden 70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
Responden 71	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	36
Responden 72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
Responden 73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
Responden 74	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	34
Responden 75	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38
Responden 76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
Responden 77	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
Responden 78	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
Responden 79	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	36

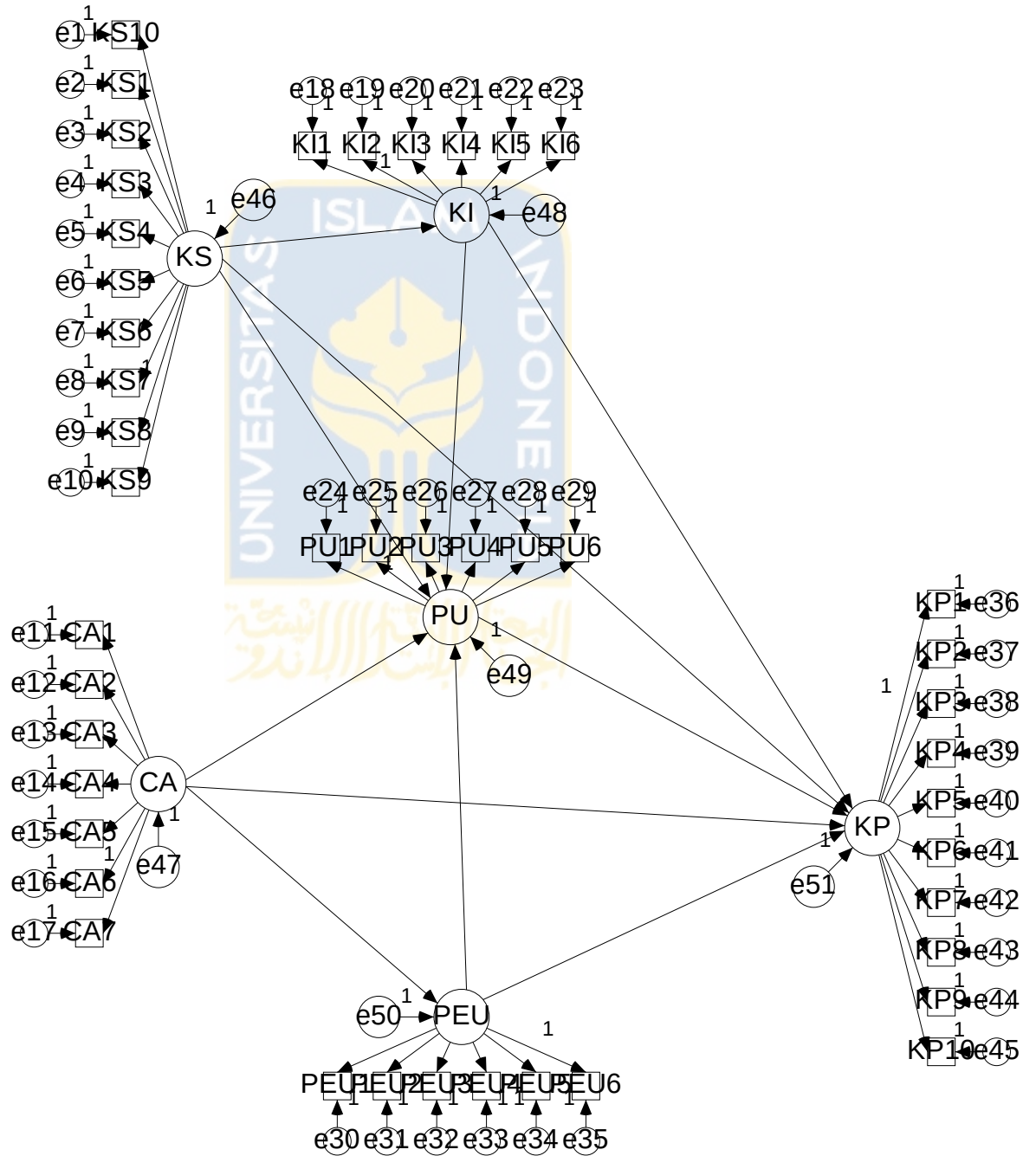
Responden 80	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38
Responden 81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
Responden 82	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	37
Responden 83	3	4	2	2	2	3	3	1	4	4	28
Responden 84	2	4	2	3	4	4	2	4	4	4	33
Responden 85	5	4	3	3	5	5	5	3	4	5	42
Responden 86	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	33
Responden 87	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
Responden 88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 92	5	4	4	5	4	3	4	4	5	5	43
Responden 93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 94	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	37
Responden 95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Responden 96	5	4	4	5	4	5	5	5	3	3	43
Responden 97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Responden 98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 100	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
Responden 101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 102	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	34
Responden 103	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	35
Responden 104	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	35
Responden 105	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	38
Responden 106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 107	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	45
Responden 108	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	44
Responden 109	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	32
Responden 110	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	41
Responden 111	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	36
Responden 112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 116	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
Responden 117	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	38
Responden 118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 119	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	37
Responden 120	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39

Responden 121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 122	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	37
Responden 123	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
Responden 124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Responden 125	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39



Lampiran 3

Model Penelitian Olahan AMOS



Lampiran 4

Hasil Korelasi Pearson (Validitas)

Correlations

[DataSet1]

Computer Anxiety



Kualitas Sistem Informasi

Perceived Ease of Use

Perceived Usefulness



Kualitas Informasi

البحر المتكامل للأندلس

Kepuasan Pengguna ERP-SAP

Lampiran 5

Hasil Cronbach's Alpha (Reliabilitas)

Reliability

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Computer Anxiety

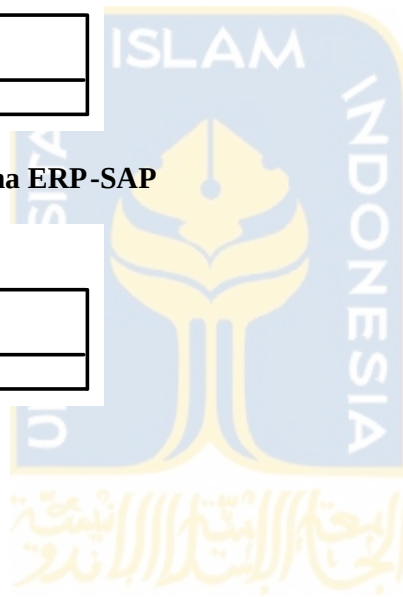
Kualitas Sistem Informasi

Perceived Ease of Use

Perceived Usefulness

Kualitas Informasi

Kepuasan Pengguna ERP-SAP



Lampiran 6

Hasil Olahan AMOS 7.0

Estimates (Group number 1 - Default model)

Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)

Maximum Likelihood Estimates

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KI <--- KS	.767	.294	2.604	.009	par_40
PEU <--- CA	-.587	.102	-5.730	***	par_43
PU <--- KS	.818	.284	2.877	.004	par_41
PU <--- CA	.023	.065	.352	.725	par_42
PU <--- PEU	.127	.065	1.945	.052	par_49
PU <--- KI	.434	.096	4.500	***	par_50
KP <--- KI	.470	.088	5.354	***	par_44
KP <--- PU	.036	.077	.471	.637	par_45
KP <--- PEU	.019	.043	.436	.663	par_46
KP <--- KS	.522	.203	2.572	.010	par_47
KP <--- CA	-.001	.043	-.028	.977	par_48

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
KI <--- KS	.332
PEU <--- CA	-.576
PU <--- KS	.352
PU <--- CA	.036
PU <--- PEU	.204
PU <--- KI	.431
KP <--- KI	.631
KP <--- PU	.049
KP <--- PEU	.041
KP <--- KS	.304
KP <--- CA	-.003

