

ABSTRAK

Sistem Informasi akan sangat berperan untuk memajukan Segala macam sektor Usaha dengan menawarkan meningkatkan efisiensi dan efektifitas proses bisnis, pengambilan keputusan manajerial, dan kerjasama kelompok, hingga dapat memperkuat posisi kompetitif apabila mampu diterapkan secara efektif oleh pelaku Usaha. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem ERP pada PT.XXX di kota Makassar yang telah menerapkan Sistem Informasi dalam Proses Bisnisnya.

Penelitian ini menggunakan metode End user computing satisfaction (EUCS). Metode ini menekankan pada kepuasan (satisfaction) pengguna, dengan menganalisa sistem berdasarkan isi, keakuratan, tampilan, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan pendekatan studi kasus deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan instrumen penelitian berupa angket / kuesioner kepada Pengguna Sistem ERP di PT.XXX.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap ERP secara keseluruhan, dengan menganalisa sistem berdasarkan isi mendapatkan 88,5% , keakuratan mendapatkan 91,3%, tampilan mendapatkan 93%, kemudahan pengguna mendapatkan 87,3% dan ketepatan waktu mendapatkan 93,4%.

Berdasarkan Variabel Kepuasan yang terbagi ke dalam Semua Dimensi tersebut dalam penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa pengguna merasa puas karena tingkat kepuasan masuk dalam kategori Sangat Tinggi melebihi 81,25%.

Kata Kunci : End User Computing Satisfaction (EUCS , Enterprise Resource Planning (ERP), Pengguna ERP