

## ABSTRAK

### ANALISIS PENGARUH SISTEM ERP TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR BANDUNG MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI

Oleh

**Guema Galganya A.M. Soares**

**1202143276**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pegawai pada PT. JNE.

JNE merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik yang berpusat di Jakarta, Indonesia dengan nama resminya adalah Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Tiki JNE). Saat ini PT. JNE memiliki sistem informasi yang mengelola barang, transaksi dan informasi pengiriman yaitu MyOrion. Sebelum menggunakan My Orion, PT. JNE melakukan seluruh proses transaksi secara manual sehingga proses bisnis menjadi tidak efektif dan efisien. Evaluasi terhadap sebuah sistem pada perusahaan yang telah menerapkan sistem ERP sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja dari sistem tersebut. Evaluasi juga dilakukan untuk mengetahui kinerja, efektivitas, pelayanan sistem, serta mengukur kesuksesan dari implementasi sebuah sistem tersebut. Evaluasi dalam penelitian ini menggunakan model kesuksesan sistem informasi.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sumber data primer berasal dari penyebaran kuesioner tertutup yang berisi 23 pertanyaan menggunakan skala Likert 5 alternatif jawaban. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pegawai PT. JNE yang bekerja di Bandung, dan sample yang diambil merupakan pegawai dari PT. JNE Bandung yang menggunakan system ERP MyOrion sejumlah 51 orang. Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan perangkat lunak SmartPLS.

Berdasarkan analisis data diperoleh hasil sebagai berikut:

Faktor *system quality* (kualitas sistem), dan *service quality* (kualitas layanan) berpengaruh positif terhadap *user satisfaction* (kepuasan pengguna), sedangkan *information quality* tidak berpengaruh positif terhadap *user satisfaction*. Faktor *information quality* (kualitas informasi), *service quality* (kualitas layanan) dan *quality* (kualitas sistem) tidak berpengaruh positif terhadap *use* (penggunaan sistem). Faktor *use* (penggunaan) dan *user satisfaction* (kepuasan pengguna) berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai PT. JNE.

Kata kunci: Model kesuksesan sistem informasi, JNE, MyOrion, kinerja.