

EVALUASI KEPUASAN USER SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KINERJA PADA PENGGUNAAN APLIKASI SYSTEM APPLICATION AND PRODUCT (SAP) DI PT KAI (PERSERO) DAOP 8 SURABAYA

Oleh:

Rival Vindy Asmoro

Fityan Izza Noor Abidin

Progam Studi Akuntansi

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Juni, 2026



Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi di era digital mendorong organisasi untuk mengadopsi sistem terintegrasi guna meningkatkan efisiensi dan akurasi kerja. Salah satu bentuk implementasinya adalah penggunaan sistem Enterprise Resource Planning (ERP), seperti System Application and Product (SAP), yang banyak digunakan oleh perusahaan besar termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Sistem ini memungkinkan integrasi proses bisnis secara real-time sehingga mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya telah menerapkan SAP sejak tahun 2013, khususnya pada modul Material Management (MM) untuk mengelola pengadaan, persediaan, dan pencatatan akuntansi. Namun, dalam praktiknya masih terdapat kendala seperti kompleksitas sistem, keterbatasan pelatihan pengguna, serta penurunan performa saat beban kerja tinggi yang dapat memengaruhi efektivitas penggunaan sistem.

Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pengguna sebagai indikator keberhasilan sistem, serta untuk mengetahui kontribusinya terhadap peningkatan kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna SAP dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan di Dipo Lokomotif Sidotopo PT KAI (Persero) Daop 8 Surabaya.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

1. Bagaimana penerapan sistem SAP di PT KAI (PERSERO) Daop 8 Surabaya?
2. Bagaimana tingkat kepuasan dalam menggunakan SAP di PT KAI (PERSERO) Daop 8 Surabaya?
3. Bagaimana pengaruh sistem SAP terhadap kinerja karyawan PT KAI (PERSERO) Daop 8 Surabaya?

Metode

Pendekatan: Kualitatif Deskriptif

Jenis dan Sumber Data

- Data primer: Wawancara, observasi dan dokumentasi
- Data sekunder: Jurnal, buku dan system digital

Teknik Pengumpulan Data

- Wawancara mendalam
- Observasi
- Dokumentasi

Daftar nama informan

No	Nama	Jabatan
1	Dadang Eka Suriyanto	Supervisor Ruas Administrasi Depo Lokomotif Sidotopo
2	Sunu Eko Priyantoro	Supervisor Ruas Perencanaan Depo Pelaksana Sidotopo
3	Rendy Febriyanto Renhoran	Pengawas Gudang Depo Lokomotif Sidotopo
4	Thoriq Wahyudi	Operator SAP MPPM Depo Lokomotif Sidotopo
5	Hendris Sonia	Pengawas Daily Check Depo Lokomotif Sidotopo
6	Arif Eka Widjaya	Pelaksana Ruas Perencanaan Depo Lokomotif Sidotopo
7	Ribut Wahyu	Pelaksana Daily Check Depo Lokomotif Sidotopo
8	Andrias Setiawan	Pelaksana Los Depo Lokomotif Sidotopo

Metode

Uji Keabsahan Data

- **Triangulasi sumber:** Memeriksa dan membandingkan data dari berbagai informan berbeda untuk kredibilitas, validitas, dan pemahaman secara komprehensif.

Teknik Analisis Data

- Reduksi data
- Penyajian data
- Penarikan kesimpulan

Hasil

- SAP meningkatkan efisiensi dan akurasi proses kerja
- Integrasi proses (pengadaan, persediaan, akuntansi) secara real-time
- Mempercepat alur kerja & mengurangi kesalahan pencatatan

Kepuasan Pengguna

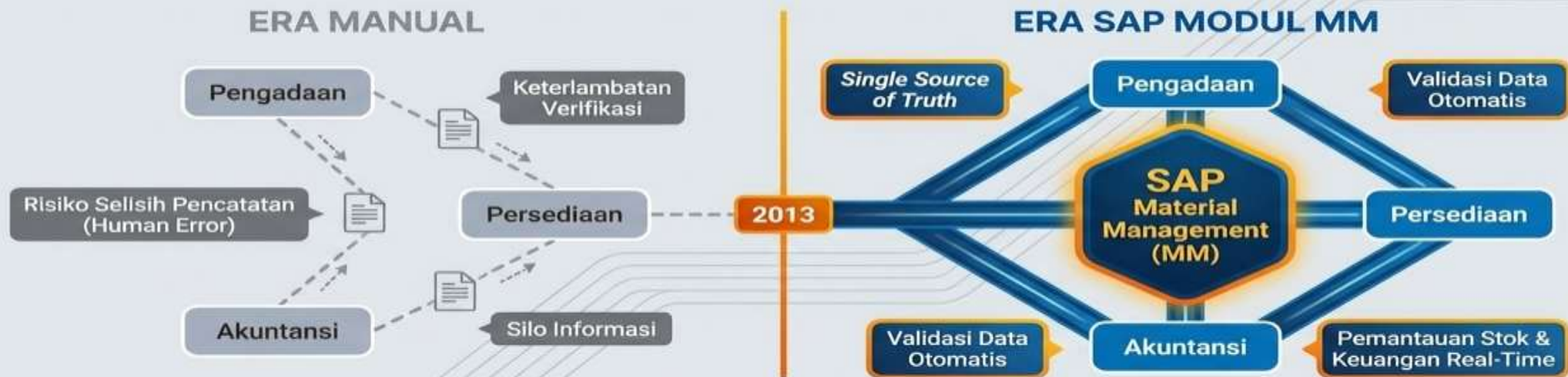
- Umumnya puas dengan system
- Informasi dinilai lengkap, relevan, dan akurat
- Kendala: tampilan sistem kompleks & performa menurun saat beban tinggi

Dampak Kinerja

- Meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja
- Meningkatkan ketepatan waktu & efektivitas
- Meningkatkan kemandirian dan tanggung jawab kerja

Hasil

Katalis Perubahan: Dari Fragmentasi Manual Menuju Integrasi Real-Time



“Sebelumnya kami harus mencatat manual dan sering terjadi selisih, tetapi sekarang setiap barang masuk atau keluar langsung tercatat otomatis.”

— Dadang Eka Suriyanto, Supervisor Ruas Administrasi

Hasil

Kekuatan Operasional: Kelengkapan Konten dan Akurasi Tingkat Tinggi



KUALITAS INFORMASI (*Content*)

Menampilkan data mentah hingga analitik histori transaksi, vendor, dan biaya secara komprehensif. Sejalan dengan model DeLone & McLean mengenai determinan kepuasan.



KEANDALAN SISTEM (*Accuracy*)

Menurunkan error input data secara drastis. Berfungsi sebagai landasan analisis biaya yang presisi, bukan sekadar perkiraan.

“Begitu barang datang atau keluar, datanya langsung muncul di sistem. Ini meminimalkan kesalahan pencatatan dan mempercepat proses laporan.”

— Rendy Febriyanto Renhoran, Pengawas Gudang

Pembahasan

- Penerapan SAP meningkatkan efisiensi & integrasi proses kerja sesuai konsep sistem informasi terintegrasi
- Mendukung aliran data real-time untuk efektivitas organisasi & pengambilan keputusan
- Kepuasan dipengaruhi kualitas informasi (content & accuracy)
- Kendala pada format & kemudahan penggunaan (antarmuka kompleks)
- Keberhasilan sistem dipengaruhi kualitas informasi & kemudahan penggunaan
- SAP berperan strategis dalam transformasi digital organisasi
- Meningkatkan kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, dan efektivitas kerja
- Mendorong budaya kerja yang lebih efisien, akurat, dan bertanggung jawab

Temuan Penting Penelitian

Penelitian ini menemukan bahwa penerapan System Application and Product (SAP) tidak hanya berfungsi sebagai alat pencatatan dan pengolahan data, tetapi juga berperan sebagai sistem yang mampu meningkatkan efisiensi operasional melalui integrasi proses bisnis secara menyeluruh. SAP terbukti mampu mengurangi kesalahan pencatatan, mempercepat alur kerja, serta meningkatkan akurasi informasi yang digunakan dalam pengambilan keputusan.

Temuan lainnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap SAP dipengaruhi secara dominan oleh kualitas informasi yang dihasilkan, khususnya pada aspek content dan accuracy. Namun, faktor usability seperti kompleksitas antarmuka dan keterbatasan pemahaman pengguna menjadi kendala dalam optimalisasi sistem. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kesiapan dan kompetensi sumber daya manusia.

Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa penggunaan SAP memiliki hubungan yang kuat dengan peningkatan kinerja karyawan. Sistem yang terintegrasi dan transparan mampu meningkatkan kualitas kerja, produktivitas, ketepatan waktu, serta kemandirian dan komitmen kerja. Dengan demikian, SAP dapat diposisikan sebagai instrumen strategis dalam mendukung transformasi digital dan peningkatan kinerja organisasi.

Temuan Penting Penelitian

Tantangan Usability: Kurva Pembelajaran pada Antarmuka yang Kompleks



Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

- Mengembangkan ilmu akuntansi & sistem informasi manajemen terkait evaluasi kepuasan pengguna SAP
- Menjadi referensi penelitian selanjutnya tentang kualitas sistem, kepuasan pengguna, dan kinerja karyawan

Manfaat Praktis

- Memberikan masukan bagi PT KAI untuk optimalisasi penggunaan SAP
- Menjadi dasar pengambilan kebijakan (infrastruktur, sistem, dan pelatihan pengguna)

Manfaat Bagi Pengguna

- Meningkatkan pemahaman pentingnya pemanfaatan teknologi
- Mendorong efisiensi kerja dan budaya kerja profesional, akurat, dan berbasis data

Referensi

- R. Dewi, “Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Pendekatan Balanced Scorecard (Studi Kasus Pada Kontraktor PT X),” *JEB17 Jurnal Ekonomi & Bisnis*, vol. 4, no. 1, pp. 881–894, 2019.
- [2] D. R. Simanjuntak, M. N. Ritonga, and M. S. Harahap, “ANALISIS KESULITAN BELAJAR SISWA MELAKSANAKAN PEMBELAJARAN SECARA DARING SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 Oleh,” *Mathematic Education Journal)MathEdu*, vol. 3, no. 3, pp. 142–146, 2020.
- [3] M. S. E. Zebua, A. Amirah, and J. Harahap, “Factors Influencing the Implementation of the Hospital Management Information System on the Quality of Service,” *Journal La Medihealthico*, vol. 5, no. 5, pp. 978–990, Nov. 2024, doi: 10.37899/JOURNALLAMEDIHEALTICO.V5I5.1570.
- [4] A. Y. Vandika, U. Kalsum, and S. Wifasari, “Factors Affecting the Success of Cloud-Based ERP Implementation in Manufacturing Companies in Indonesia,” *West Science Accounting and Finance*, vol. 3, no. 02, pp. 227–233, Jul. 2025, doi: 10.58812/WSAF.V3I02.2074.
- [5] H. Hamrul, “Implementasi Metode End User Computing Satisfaction untuk Mengukur Tingkat Keefektifan dan Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning,” *Journal of Computer and Information System (J-CIS)*, vol. 5, no. 1, 2022, doi: 10.31605/jcis.v5i1.

Referensi

- A. Apriansi, M. Sapiri, and I. Syamsuddin, “Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna System Application And Product In Data Processing Pada PT Perusahaan Listrik Negara UPT Makassar,” *ACCESS: Journal of Accounting, Finance and Sharia Accounting*, vol. 1, no. 2, pp. 73–77, Aug. 2023, doi: 10.56326/ACCESS.V1I2.2036.
- [7] A. Abd Aziz, R. N. H. Nor, Y. Y. Jusoh, W. N. W. Wan Nurhayati, and N. M. Ali, “Factors Influencing Information Quality of Information Systems: A Systematic Literature Review,” *International Journal on Informatics Visualization*, vol. 8, no. 3–2, pp. 1923–1931, 2024, doi: 10.62527/JOIV.8.3-2.3483.
- [8] M. A. Andila and R. S. Oetama, “Evaluation and Solution for SAP Implementation Using Technology Acceptance Model: A Case Study in an Indonesian Company,” *G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan*, vol. 7, no. 4, pp. 1153–1162, Oct. 2023, doi: 10.33379/GTECH.V7I4.2488.
- [9] M. A. Andila and R. S. Oetama, “Evaluation and Solution for SAP Implementation Using Technology Acceptance Model: A Case Study in an Indonesian Company,” *G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan*, vol. 7, no. 4, pp. 1153–1162, 2023, doi: 10.33379/gtech.v7i4.2488.
- [10] V. Zakirov and E. Abdullaev, “Model and Algorithm for Increasing the Efficiency of Remote Service Systems Server,” *Advanced Computing: An International Journal*, vol. 15, no. 1/2/3/4, pp. 11–22, Jul. 2024, doi: 10.5121/ACIJ.2024.15402.

Referensi

- P. T. Xyz, “Pengaruh Indikator Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja,” vol. 4, no. 2, pp. 99–104, 2023.
- [12] Ira Yanti and Isti Rahayau, “Manfaat Penerapan ERP Berbasis SAP bagi End-User di PT.XY,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi, Akuntansi, dan Pajak*, vol. 2, no. 3, pp. 218–226, Sep. 2025, doi: 10.61132/JIEAP.V2I3.1548.
- [13] N. Vidhani and E. Mishra, “Enhancing Work Efficiency through Digital Integration: A Study in Higher Education,” *Asian Journal of Management*, pp. 249–255, Sep. 2024, doi: 10.52711/2321-5763.2024.00039.
- [14] A. R. Widya and S. Supriyanti, “Implementation of Application and Product System (SAP) in Metal Coating Process Manufacturing Company,” *Journal of Informatics Information System Software Engineering and Applications (INISTA)*, vol. 6, no. 1, pp. 63–69, Feb. 2024, doi: 10.20895/INISTA.V6I1.1382.
- [15] Noor Adinda S.F. Lubis and Muhammad Irwan Padli Nasution, “Optimalisasi Efesiensi Bisnis Organisasi Melalui Pemanfaatan Sistem Dan Teknologi Informasi,” *Jurnal Teknik Mesin, Industri, Elektro dan Informatika*, vol. 2, no. 4, pp. 264–271, Dec. 2023, doi: 10.55606/JTMEI.V2I4.3130.

Referensi

- Z. Fismasari, W. B. Waluyo, B. D. Hendrawan, and W. U. Latifah, “The Effect of Self-Efficacy on Individual Performance: a Theoretical Review and Practical Implications,” *Formosa Journal of Applied Sciences*, vol. 4, no. 6, pp. 1819–1826, Jun. 2025, doi: 10.55927/FJAS.V4I6.190.
- [17] H. Novitasari, S. Syarifuddin, and A. Indrijawati, “Pengaruh Kemudahan Penggunaan ERP-SAP Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Integritas Karyawan Sebagai Variabel Moderasi,” *Land Journal*, vol. 5, no. 2, pp. 233–244, 2024, doi: 10.47491/landjournal.v5i2.3549.
- [18] C. Angelina Layongan, G. Nangoi, M. Kalalo, J. Akuntansi, and F. Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado, “Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Software SAP terhadap Kepuasan Pengguna pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kotamobagu The Influence of System Quality and Information Quality Software SAP on User Satisfaction at PT PLN (Persero) Customer Service Implementation Unit (UP3) Kotamobagu,” 2022.
- [19] Harum Anisa, Siti Hasanah, Fitriyani Zebua, and Irwan Nopian Sinaga, “Analisis Total Quality Management (TQM) terhadap Kinerja Karyawan pada UMKM Kepiting Soka di Pangkalan Batu,” *Maeswara : Jurnal Riset Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, vol. 3, no. 4, pp. 09–17, 2025, doi: 10.61132/maeswara.v3i4.2022.

Referensi

- M. L. Oktaroza and A. Setiawan, “EFEKTIVITAS DAN USABILITY USER INTERFACE DALAM APLIKASI MODERN: TINJAUAN SISTEMATIS MELALUI STUDI LITERATUR REVIEW,” *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, vol. 14, no. 2, pp. 475–486, Jun. 2025, doi: 10.22437/JMK.V14I2.43273.
- [21] N. S. L. K. Kanull, C. K. Pandey, and S. K. Davuluri, “Investigation of key factors of ERP system on consumer satisfaction on small companies,” *Data Analytics and Influencer Marketing for Cultivating Brand Evangelism and Affinity*, pp. 201–217, Nov. 2024, doi: 10.4018/979-8-3693-7773-4.CH009.
- [22] Muhammad Darriel Aqmal Aksana, Arista Pratama, and Siti Mukaromah, “Evaluating ERP System Success Through the DeLone and McLean Model in Financial Organizations,” *bit-Tech*, vol. 8, no. 1, pp. 243–253, Aug. 2025, doi: 10.32877/BT.V8I1.2513.
- [23] N. Wachidhah and I. D. Rahmawati, “Software System Application and Product in Data Processing (SAP) dan Kualitas Informasi Laporan Keuangan Terhadap Kepuasan Pengguna Software Berbasis SAP pada PT PLN Unit Induk Transmisi Jawa Bagian Timur dan Bali (Studi di PLN Cab.Sidoarjo) Software System Application and Product in Data Processing (SAP) and Information Quality Financial Statements on User Saticfaction SAP Based Software at PT PLN Transmission Main Unit East Java and Bali (Study at PLN Cab.Sidoarjo).”
- [24] H. Novitasari, S. Syarifuddin, and A. Indrijawati, “Pengaruh Kemudahan Penggunaan ERP-SAP Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Integritas Karyawan Sebagai Variabel Moderasi,” *Land Journal*, vol. 5, no. 2, pp. 233–244, 2024, doi: 10.47491/landjournal.v5i2.3549.
- [25] S. N. Salim, A. Wirawan, and P. Wardhani, “Evaluasi Rancangan Antarmuka HCI Modern Berbasis Kecerdasan Buatan Pendahuluan Metode Penelitian,” *Jurnal Penelitian*, vol. 23, pp. 531–538, 2024.

Referensi

- A. Nuriadini and P. T. B. Hadiprajitno, “Manfaat Penerapan Sistem Informasi Akuntansi terhadap Kinerja Karyawan dengan Pendekatan TAM (Studi Fenomenologi terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi di PT PLN UP3 Demak),” *DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING*, vol. 11, no. 1, pp. 1–11, [Online]. Available: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting>
- [27] Y. Yolanda Jurusan Akuntansi, “PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA ENTERPRISE RESOURCE PLANNING-SYSTEM APPLICATION AND PRODUCT IN DATA PROCESSING (ERP-SAP) PADA PT. INALUM (PERSERO) SUMATERA UTARA,” 2022.
- [28] S. MARTONO, A. NURKHIN, H. MUKHIBAD, I. ANISYKURLILLAH, and C. W. WOLOR, “Understanding the Employee’s Intention to Use Information System: Technology Acceptance Model and Information System Success Model Approach,” *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, vol. 7, no. 10, pp. 1007–1013, Jan. 2020, doi: 10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO10.1007.
- [29] S. Y. Widjaja and S. Safuan, “Penerapan Sistem ERP SAP Dalam Proses Pencatatan Accounting (Studi Kasus Sekolah XYZ Di Tangerang),” *Jurnal Pendidikan Indonesia*, vol. 6, no. 6, Jun. 2025, doi: 10.59141/JAPENDI.V6I6.7966.
- [30] Z. Fismasari, W. B. Waluyo, B. D. Hendrawan, and W. U. Latifah, “The Effect of Self-Efficacy on Individual Performance: a Theoretical Review and Practical Implications,” *Formosa Journal of Applied Sciences*, vol. 4, no. 6, pp. 1819–1826, Jun. 2025, doi: 10.55927/FJAS.V4I6.190.
- B. Abdillah, F. R. N. A, H. Yuliantika, I. A. R, and S. R. J. Akbar, “Peran ERP dalam Meningkatkan, Transparansi dan Akuntabilitas Bisnis dan Keuangan,” *Pendidikan Tambusai*, vol. 8, no. 2, pp. 26616–26621, 2024.

