

User Satisfaction Evaluation as an Effort to Improve Performance in the Use of the *System Application and Product* (SAP) Application at PT KAI (Persero) Daop 8 Surabaya

[Evaluasi Kepuasan User sebagai Upaya Peningkatan Kinerja pada Penggunaan Aplikasi *System Application and Product* (SAP) di PT KAI (Persero) Daop 8 Surabaya]

Rival Vindy Asmoro¹⁾, Fityan Izza Noor Abidin^{*,2)}

¹⁾ Program Studi Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Akuntansi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: fityan@umsida.ac.id

Abstract. *The rapid development of information technology encourages organizations to adopt digital systems to enhance efficiency and employee performance. PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya has implemented the SAP system to integrate procurement, inventory, and accounting processes for better speed, accuracy, and transparency. This study examines user satisfaction with SAP and its contribution to employee performance at the Sidotopo locomotive depot. Using a qualitative descriptive approach, data were collected through interviews, observations, and documentation from eight SAP users. The findings show that SAP improves work effectiveness and the reliability of accounting reports, with users generally expressing high satisfaction, particularly regarding information quality. However, challenges remain, such as interface complexity and reduced efficiency during high transaction volumes. Overall, SAP significantly enhances employee performance in terms of quality, productivity, punctuality, and independence, making it a strategic tool for improving organizational productivity and professionalism.*

Keywords - user satisfaction; *System Application and Product* (SAP); employee performance; accounting; PT KAI.

Abstrak. *Perkembangan pesat teknologi informasi mendorong organisasi untuk mengadopsi sistem digital guna meningkatkan efisiensi dan kinerja karyawan. PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya telah mengimplementasikan sistem SAP untuk mengintegrasikan proses pengadaan, persediaan, dan akuntansi agar lebih cepat, akurat, dan transparan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna SAP serta kontribusinya terhadap kinerja karyawan di Depo Lokomotif Sidotopo. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap delapan pengguna SAP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SAP mampu meningkatkan efektivitas kerja dan keandalan laporan akuntansi, dengan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi terutama pada kualitas informasi. Namun, masih terdapat kendala seperti kompleksitas antarmuka dan penurunan efisiensi saat volume transaksi tinggi. Secara keseluruhan, SAP berperan penting dalam meningkatkan produktivitas dan profesionalisme karyawan.*

Kata Kunci - kepuasan pengguna; *System Application and Product* (SAP); kinerja karyawan; akuntansi; PT KAI.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi pada era digital telah membawa perubahan signifikan dalam pengelolaan bisnis dan proses operasional perusahaan. Salah satu contoh pemanfaatan teknologi dalam perusahaan yang modern ini adalah berbagai program Bahan Masukan Perusahaan (ERP, enterprise resource planning). Ia adalah suatu peranti lunak yang melibatkan segmen-segmen organisasi dalam satu kesatuan yang terintegrasi. Kelompok aplikasi *System Application and Product* (SAP) adalah penyedia perangkat software ERP yang paling banyak digunakan oleh perusahaan tingkat besar, juga beberapa BUMN[1]. Efisiensi proses perusahaan akan meningkat setelah menggunakan SAP akurasi data menjadi lebih diperoleh ketika makin banyak terjamin (pitching successful claims) dan kegiatan pengelolaan informasi dapat dilakukan dengan lebih cepat daripada sebelumnya karena kebiasaan yang berkepanjangan dengan mendatangkan lapangan kerja baru atau men-staff ulang perusahaan. Perusahaan dapat mengkoordinasikan antara unit-unit melalui proses tersebut secara lebih optimal dan memastikan bahwa keputusan-keputusan yang diambil dari waktu ke waktu akan selalu didasarkan pada data yang konsisten serta dapat diandalkan.

Mulai dari tahun 2013, SAP telah digunakan di lingkungan perusahaan ini sebagai bagian dari usaha modernisasi sistem operasinya. Di lain pihak, PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya. Pemanfaatan SAP, khususnya modul *Material Management* (MM), diharapkan mampu mengintegrasikan proses pengadaan, pengelolaan persediaan, serta pencatatan transaksi akuntansi secara realtime. Dengan demikian, sistem ini diharapkan tidak hanya meningkatkan efisiensi proses accounting, tetapi juga berdampak pada kualitas kinerja karyawan.

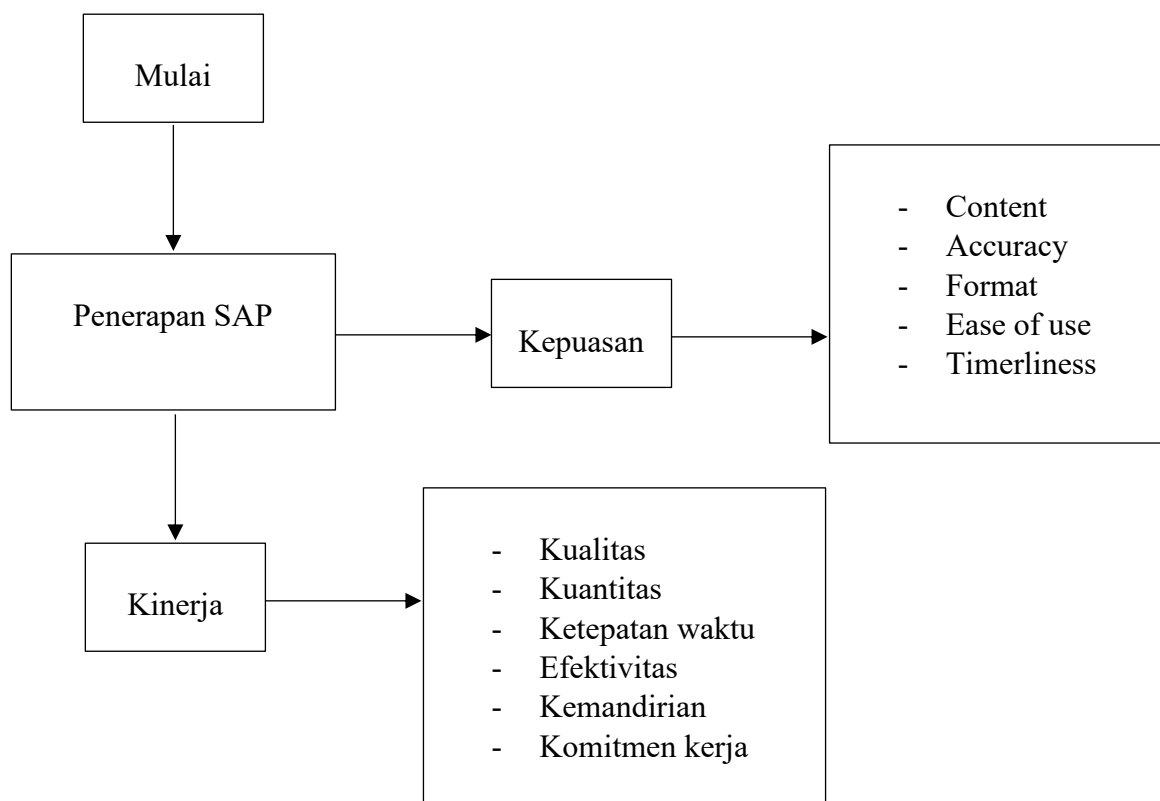
Copyright © Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. This preprint is protected by copyright held by Universitas Muhammadiyah Sidoarjo and is distributed under the Creative Commons Attribution License (CC BY). Users may share, distribute, or reproduce the work as long as the original author(s) and copyright holder are credited, and the preprint server is cited per academic standards.

Authors retain the right to publish their work in academic journals where copyright remains with them. Any use, distribution, or reproduction that does not comply with these terms is not permitted.

Namun, dalam praktiknya penerapan SAP di Dipo Lokomotif Sidotopo masih menghadapi sejumlah tantangan. Alih-alih menghasilkan pengguna yang cakap, perlu disadari bahwa pola rotasi menimbulkan penurunan keterampilan pada aplikasi SAP, terutama pada modul-modul tertentu di mana yang diperlukan adalah keahlian teknis yang mahir serta pengalaman praktik yang cukup. Di samping itu, adanya program pelatihan dan pendampingan bagi pegawai baru sangat terbatas yang lebih lagi memperparah kondisi ini, sehingga proses adaptasi lebih lambat dan berdampak terhadap keterlambatan pengunggahan data ke sistem. Informasi finansial secara realtime tidak selalu dapat diakses tepat waktu sebagai akibatnya. Jadi kita harus mencari cara untuk meningkatkan kualitas setiap orang yang memasuki departemen keuangan. Selain itu, ketergantungan pada dokumen fisik sebagai esensial di dalam proses verifikasi dan validasi data accounting menambah risiko munculnya kesalahan manusia, mulai dari salah input hingga cara melingkupkan data yang tidak sesuai. Sekarang justru persoalan-persoalan demikian menjadi semakin menonjol, antara lain perihal kemampuan manajemen dan pemanfaatan dokumen, yang perlu mendapat perhatian lebih dalam rangka mencapai penggunaan SAP secara optimal.

Kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana penerapan SAP di unit ini telah berjalan efektif, bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang ada, serta sejauh mana penggunaan SAP berkontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan. Penilaian kepuasan pengguna menjadi penting karena mencerminkan persepsi mereka terhadap kualitas sistem, kemudahan penggunaan, dan manfaat yang dirasakan dalam menunjang pekerjaan. Di sisi lain, kinerja karyawan sebagai salah satu faktor penentu produktivitas perusahaan dapat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan tersebut, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Berdasarkan latar belakang ini, maka penelitian ini adalah pengembangan penelitian sebelumnya. Penelitian terdahulu mengemukakan bahwasannya kinerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, maka penelitian dilakukan untuk mengevaluasi penerapan SAP di Dipo Lokomotif Sidotopo PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya, mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan indikator *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, serta menganalisis pengaruhnya terhadap peningkatan kinerja karyawan yang diukur melalui indikator kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja[2]. Dengan hasil penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh rekomendasi strategis yang tidak hanya memperbaiki aspek teknis sistem, tetapi juga meningkatkan kapasitas sumber daya manusia yang mengoperasikannya.



Gambar 1. Kerangka Konseptual[2]

Sumber: Dikelola Penulis (2026)

II. METODE

Penelitian ini adalah menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif adalah dengan menyajikan data, menganalisis data, dan menginterpretasikan informasi. Penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk memberikan solusi untuk masalah saat ini [3]. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemahaman mendalam terhadap pengalaman, persepsi, dan penilaian pengguna SAP di lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya, khususnya di Depo Lokomotif Sidotopo. Subjek dari penelitian ini adalah karyawan, sedangkan untuk objek dari penelitian ini adalah penggunaan aplikasi SAP terhadap kepuasan user dan peningkatan kinerja. Objek penelitian ini adalah penggunaan aplikasi *System Application and Product* (SAP) dalam kaitannya dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) serta dampaknya terhadap peningkatan kinerja karyawan di Depo Lokomotif Sidotopo PT KAI (Persero) Daop 8 Surabaya. Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua kategori, yaitu primer dan sekunder[4]. Data primer merupakan informasi yang diperoleh langsung dari narasumber melalui wawancara, sedangkan data sekunder adalah informasi yang didapat secara tidak langsung melalui dokumen atau catatan resmi yang berkaitan dengan objek penelitian. Pemisahan ini dilakukan agar data yang dikumpulkan bersifat lebih lengkap, faktual, serta dapat saling melengkapi antara temuan di lapangan. Berikut ini adalah daftar nama informan:

Tabel 1. Daftar Nama Informan

No	Nama	Jabatan
1	Dadang Eka Suriyanto	Supervisor Ruas Administrasi PT KAI (PERSERO) Daop 8 Surabaya
2	Sunu Eko Priyantoro	Supervisor Ruas Perencanaan PT KAI (PERSERO) Daop 8 Surabaya
3	Rendy Febriyanto Renhoran	Pengawas Gudang PT KAI (PERSERO) Daop 8 Surabaya
4	Thoriq Wahyudi	Operator SAP MMPM PT KAI (PERSERO) Daop 8 Surabaya
5	Hendris Sonia	Pengawas Daily Check PT KAI (PERSERO) Daop 8 Surabaya
6	Arif Eka Widjaya	Pelaksana Ruas Perencanaan PT KAI (PERSERO) Daop 8 Surabaya
7	Ribut Wahyu	Pelaksana Daily Check PT KAI (PERSERO) Daop 8 Surabaya
8	Andrias Setiawan	Pelaksana Los PT KAI (PERSERO) Daop 8 Surabaya

Sumber: PT KAI (PERSERO) Daop 8 Surabaya

Teknik analisis mengacu pada model Miles & Huberman[5] terdiri dari empat tahap yakni pengumpulan data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Selanjutnya, reduksi data untuk menyederhanakan, mengelompokkan, dan memfokuskan data yang penting, relevan, serta berkaitan langsung dengan tujuan penelitian[6] Kemudian penyajian data yang telah direduksi kemudian disusun dan disajikan dalam bentuk yang sistematis agar memudahkan pemahaman dan analisis. Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dalam bentuk naratif guna menggambarkan hubungan antar unsur yang diteliti. Yang terakhir penarikan kesimpulan, kesimpulan diambil setelah dilakukan interpretasi atas data yang disajikan, kemudian diverifikasi melalui perbandingan antar-sumber data agar hasil penelitian dapat dipercaya (valid).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan *System Application and Product* (SAP)

System Application and Product (SAP) adalah sebuah aplikasi ataupun program yang dirancang untuk membantu bisnis menjalankan operasinya dengan lebih efisien dan efektif. Dengan adanya implementasi SAP sejak tahun 2013, khususnya modul Manajemen Materialnya yang mempercepat input data dan mengelola pengadaan, pencatatan investaris, dan laporan akuntansi secara terintegrasi. Kebanyakan informan mengungkapkan bahwa SAP telah membantu mempercepat input data dan mengurangi kesalahan yang terjadi dalam pencatatan. Secara keseluruhan, SAP telah sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi operasional. Mayoritas informan menyatakan bahwa sistem ini berhasil mempercepat proses input data dan secara substansial mengurangi potensi kesalahan pencatatan yang sebelumnya sering terjadi pada sistem manual.

Berikut ini hasil wawancara Bapak Dadang Eka Suriyanto selaku Supervisor Ruas Administrasi PT KAI (PERSERO) Daop 8 Surabaya.

“Sistem SAP ini sangat membantu dalam pencatatan transaksi karena data langsung terhubung antarbagian. Sebelumnya kami harus mencatat manual dan sering terjadi selisih, tetapi sekarang setiap barang masuk atau keluar langsung tercatat otomatis dan bisa langsung dipantau bagian akuntansi”.

Hal senada disampaikan oleh Bapak Rendy Febriyanto Renhoran selaku Pengawas Gudang PT KAI (PERSERO) Daop 8 Surabaya yang menegaskan manfaat SAP dalam mempermudah pelacakan stok suku cadang.

“Dengan SAP, kami bisa langsung tahu posisi stok barang secara akurat. Begitu barang datang atau keluar, datanya langsung muncul di sistem. Ini meminimalkan kesalahan pencatatan dan mempercepat proses laporan”.

Namun demikian, beberapa informan juga menyoroti adanya kendala performa sistem terutama saat beban kerja tinggi, seperti pada periode akhir bulan ketika seluruh *user* melakukan proses *closing* laporan. Bapak Arif Eka Widjaya selaku Pelaksana Ruas Perencanaan PT KAI (PERSERO) Daop 8 Surabaya menjelaskan:

“Kadang sistemnya berjalan lambat, apalagi di akhir bulan waktu semua orang input data bersamaan. Prosesnya bisa lama, bahkan pernah sampai freeze beberapa menit.”



Gambar 2. Wawancara

Sumber: Supervisor Ruas Perencanaan PT KAI (PERSERO) Daop 8 Surabaya

Keberhasilan penerapan SAP dapat diartikan bahwa SAP memiliki sistem fungsional yang dapat diandalkan, dan di samping itu juga memiliki infrastruktur teknologi yang sudah siap. Secara teoritis, hal ini sejalan dengan Laudon & Laudon bahwa sinkronisasi antara software, hardware, dan people yang merupakan sumber daya penting berpengaruh terhadap efisiensi dari sistem informasi[7].

Dengan demikian, hasil lapangan menunjukkan bahwa penerapan SAP telah meningkatkan efisiensi dan akurasi proses kerja di Depo Lokomotif Sidotopo, meskipun masih diperlukan optimalisasi kapasitas sistem dan peningkatan pelatihan bagi pengguna baru agar kinerja sistem tetap stabil pada kondisi puncak aktivitas.

B. Kepuasan Terhadap Penggunaan *System Application and Product* (SAP)

Dalam hasil wawancara, peneliti pengukuran kepuasan pengguna mengacu pada lima indikator yang dikembangkan oleh [8]: *content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness*.

Pada indikator *content* Sebagian besar informan menyatakan bahwa informasi yang disediakan oleh SAP sangat lengkap, relevan, dan membantu dalam penyelesaian pekerjaan.

Bapak Hendris Sonia selaku Pengawas Daily Check PT KAI (PERSERO) Daop 8 Surabaya menyampaikan.

"Data yang saya butuhkan semuanya ada di SAP. Dari stok barang, transaksi, sampai laporan keuangan tidak perlu mencari di tempat lain."

Bapak Sunu Eko Priyantoro selaku Supervisor Ruas Perencanaan PT KAI (PERSERO) Daop 8 Surabaya menyatakan bahwa.

"SAP ini tidak hanya menampilkan data mentah, tapi juga sudah dalam bentuk analisis. Kita bisa lihat histori transaksi, vendor, dan biaya, semuanya terintegrasi."

Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas informasi (*information quality*) pada SAP tergolong tinggi, sesuai dengan teori DeLone & McLean yang menyebutkan bahwa kualitas informasi merupakan determinan utama kepuasan pengguna sistem informasi [9].

Pada indikator *accuracy* atau ketepatan data merupakan indikator krusial dalam menilai kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akuntansi. Di wilayah Depo Lokomotif Sidotopo, deklarasi akurasi data keuangan hasil dari SAP sangat diperhatikan. Implementasi SAP pada proses akuntansi dianggap mampu mengurangi error input data, serta hasil dari akuntansi tersebut dapat diperoleh dengan cepat dan akurat.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Rendy Febriyanto Renhoran Pengawas Gudang PT KAI (PERSERO) Daop 8 Surabaya.

"Dengan SAP, data keuangan yang diperoleh menjadi lebih akurat dan terverifikasi. Aman, input data error itu lebih kecil dengan penggunaan sistem, manual, dan angka yang dihasilkan pasti lebih positif".

Dia membuktikan bahwa semakin cepat dan efisien pencatatan transaksi menggunakan SAP, maka data keuangan yang dihasilkan juga akan dapat lebih diperoleh dan sangat berguna dalam menciptakan laporan keuangan dan pengambilan keputusan. Sementara proses analisis keuangan juga mendapatkan banyak manfaat dari SAP.

Hasil wawancara Bapak Andrias Setiawan selaku Pelaksana Los PT KAI (PERSERO) Daop 8 Surabaya mengungkapkan bagaimana SAP membantu dalam analisis biaya.

"Dengan SAP, saya dapat melakukan analisis biaya dengan lebih baik. Sistem ini memungkinkan saya untuk melihat tren pengeluaran dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dengan data yang presisi, bukan hanya perkiraan".

Hal ini selaras dengan konsep *system reliability* [10], yang menekankan bahwa tingkat keandalan sistem yang tinggi akan berdampak langsung pada kepercayaan dan kepuasan pengguna.

Pada indikator *format* dalam kepuasan pengguna mengacu pada tampilan dan struktur keluaran atau *output* yang dihasilkan oleh sistem, termasuk antarmuka pengguna dan dokumentasi pendukung. Meskipun, secara umum informan terkesan dengan kelengkapan dan fungsionalitas dari jenis format output yang dihasilkan sistem tersebut. Dalam hal ini, mereka sangat informatif seperti laporan dan dashboard, masukan yang signifikan dikonsepsi dengan kompleksitas antarmuka dan dokumentasi dari sistem. Banyak responden menyatakan bahwa antarmuka perlu dipersederhanakan untuk membuatnya lebih intuitif dan mudah dipahami bagi pengguna biasa, yang tidak memiliki latar belakang teknis.

Sebagian dari wawancara yang diperoleh dari informan Bapak Rendy Febriyanto Renhoran selaku Pengawas Gudang PT KAI (PERSERO) Daop 8 Surabaya, membantu mengaitkan masalah yang berkaitan dengan pengalaman memahami dokumentasi. Informan tersebut menjelaskan bahwa panduan saat ini.

"Apapun caranya, masih punya sifat yang begitu teknis dan rumit pula sehingga bagi pengguna non teknis, tentu akan susah sekali bila benar benar ingin memahami seni ulangnya. Oleh sebab itu dalam kehidupan sehari-hari mereka kerap harus minta bantuan rekannya yang lebih mahir atau sekedar berusaha mencari-cari watak keterangan sendiri ketika mengalami kendala".

Keadaan semacam ini tanpa disadari menunjukkan bahwa terdapat jarak pemahaman antar pengguna. Khususnya di antara karyawan teknik dan yang bukan latar belakangnya, hal ini pada akhirnya bisa mengurangi efektivitas pemanfaatan SAP. Singkatnya, dokumentasi yang terlampaui kompleks justru menciptakan rintangan baru yang harus dihapuskan bila sistem tersebut dipakai secara mandiri oleh teman sejenak staf. Meskipun SAP menyediakan data yang lengkap dan akurat, format penyajian dan panduan pengguna yang terlalu teknis dapat menjadi penghalang bagi optimalisasi pemanfaatan sistem.

Kondisi ini menunjukkan adanya tantangan dalam aspek *usability*. Menurut Nielsen, antarmuka pengguna yang tidak intuitif dapat memperlambat adaptasi dan menurunkan persepsi kemudahan penggunaan. Maka dari itu, diperlukan pelatihan lanjutan agar pengguna lebih cepat beradaptasi dan dapat menggunakan fitur SAP secara optimal [11].

Pada indikator *ease of use* mengukur tingkat kemudahan pengguna dalam berinteraksi dengan sistem, mulai dari memasukkan data, mengolahnya, hingga mencari informasi yang diperlukan. Sebagai akibat dari tantangan emngoperasikan SAP. Sejumlah informan memperkirakan bahwa pada tahap awal implementasi, sekitar 1-2 tahun beberapa pengguna mungkin membutuhkan lebih banyak waktu daripada biasanya untuk menggunakan system dalam alur kerja sehari-hari. Meskipun tidak pernah menolak sepenuhnya. Namun, semakin banyak informan mengklaim bahwa pelatihan yang relevan, serta pengalaman langsung, telah memperbaiki pemahaman mereka yang lemah namun aman tentang cara menggunakan system dan Dimana dan bagaimana system dapat membantunya.

Hal ini tercermin dari pernyataan Bapak Hendris Sonia selaku Pengawas Daily Check PT KAI (PERSERO) Daop 8 Surabaya yang mengakui adanya kurva pembelajaran.

"Pada awalnya saya memang mengalami kesulitan dalam memahami alur kerja SAP karena kompleksitas menu dan fungsi yang tersedia. Tapi, seiring dengan partisipasi saya dalam pelatihan dan pengalaman langsung dalam pengoperasian sistem, tingkat kenyamanan dan kemampuan saya dalam menggunakan SAP meningkat secara signifikan. Sekarang sudah jauh lebih mudah."

Senada dengan hal tersebut, Bapak Andrias Setiawan Pelaksana Los PT KAI (PERSERO) Daop 8 Surabaya, yang merupakan pengguna relatif baru, menyampaikan bahwa sistem ini sangat membantu setelah proses adaptasi.

"Meskipun saya termasuk pengguna baru, sistem SAP ini dinilai sangat membantu dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan saya. Saya juga menekankan pentingnya ketersediaan pelatihan lanjutan atau tambahan bagi pengguna baru agar proses adaptasi terhadap sistem dapat berlangsung lebih cepat dan efektif, karena memang butuh waktu untuk terbiasa."

Temuan ini sesuai dengan model *Technology Acceptance Model* (TAM) dari Davis, yang menyebutkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan meningkat seiring dengan pengalaman dan pelatihan pengguna [12].

Timeliness atau ketepatan waktu dalam penyajian informasi merupakan faktor krusial yang memengaruhi efektivitas pengambilan keputusan di lingkungan kerja modern. Informasi yang disampaikan secara tepat waktu memungkinkan manajemen dan staf operasional untuk merespons situasi dengan cepat, mengantisipasi masalah, serta merancang strategi yang sesuai dengan kondisi terkini. Ketepatan waktu bahwa sistem SAP mampu menangani data secara real-time dan mampu juga menampilkan data tersebut secara real-time, memberikan organisasi secara mendasar keuntungan pendahuluan dalam berkompetisi. Demikian pula halnya ketika tiba pada sebuah pekerjaan bisnis. Cepatnya informasi memberikan keuntungan, sementara ketepatan waktu tersebut menghilangkan keterlambatan dalam jalannya suatu tindakan. Setiap langkah tindakan bisnis didasarkan pada informasi yang benar dan up to date.

Mayoritas pengguna mengakui bahwa SAP mampu menyajikan informasi secara tepat waktu, yang sangat penting dalam proses pengambilan keputusan harian. Namun, tantangan terkait *timeliness* sering muncul terutama saat beban kerja sistem tinggi, seperti pada periode penutupan laporan bulanan atau kuartalan.

Pada saat-saat tersebut, performa sistem dapat menurun, yang berpotensi menyebabkan keterlambatan dalam akses dan pemrosesan informasi.

Bapak Arif Eka Widjaya selaku Pelaksana Ruas Perencanaan PT KAI (PERSERO) Daop 8 Surabaya, mengemukakan kendala ini:

"Terkadang sistem berjalan lambat terutama pada saat-saat tertentu seperti akhir bulan ketika semua user sedang melakukan closing. Ini cukup menghambat karena kami butuh data cepat untuk menyelesaikan laporan."

Fenomena ini menunjukkan pentingnya menjaga kapasitas dan stabilitas sistem agar kecepatan akses tetap terjaga. Aspek ketepatan waktu sangat menentukan keefektifan pengambilan keputusan berbasis informasi [13].

C. Kinerja Terhadap Penggunaan System Application and Product (SAP)

Kinerja pengguna (user) dalam konteks penggunaan *System Application and Product* (SAP) diukur melalui enam indikator utama, yaitu: kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja. Hasil wawancara menunjukkan bahwa penerapan SAP telah memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kinerja karyawan di Depo Lokomotif Sidotopo PT KAI (PERSERO) Daop 8 Surabaya.

Pada indikator kualitas pekerjaan merujuk pada tingkat ketelitian, keakuratan dan kesesuaian hasil kerja dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam akuntansi kualitas pekerjaan pada bidang kerja ini sangat penting. Suatu data keuangan atau satu informasi yang salah saja akan mempengaruhi hasil seluruh analisis. Hal ini terjadi dalam juga mengenai pengambilan keputusan perusahaan dan sejauh mana keberhasilannya. Melalui sistem SAP, daya simpan untuk data lebih terjaga. Sistem pun menelusuri penginputan data dalam berbagai cara, hal tersebut benar-benar membantu tugas sebagai operator dan semakin tinggi tingkat kualitas kerjanya. Pemrosesan data yang terorganisir, tepat, dan dicatat dengan baik difasilitasi oleh aplikasi SAP, yang secara langsung mempengaruhi kualitas hasil kerja. Ini menunjukkan bahwa SAP meningkatkan efisiensi data, yang pada pasangannya meningkatkan kualitas pekerjaan secara langsung. bagai ilustrasi, kesalahan manusia dikurangi dan konsistensi data dijaga oleh fitur validasi data

otomatis serta integrasi antar modul dalam SAP. Contoh ini menjelaskan bagaimana fitur SAP mencegah kesalahan manusia dan menjaga data tetap seragam di seluruh sistem.

Ini diperkuat hasil wawancara yang dikemukakan oleh Bapak Dadang Eka Suriyanto Supervisor Ruas Administrasi PT KAI (PERSERO) Daop 8 Surabaya.

"Secara umum, harapan kami telah dipenuhi oleh SAP dalam membantu proses akuntansi. Laporan yang dihasilkan jadi lebih rapi, akurat, dan mudah diverifikasi. Ini sangat membantu mengurangi revisi dan memastikan data yang kami sajikan itu valid."

Bapak Arif Eka Widjaya selaku Pelaksana Ruas Perencanaan PT KAI (PERSERO) Daop 8 Surabaya juga menambahkan.

"Sistem SAP membantu kami dalam menjaga ketelitian. Kalau ada kesalahan input, sistem langsung memberi notifikasi, jadi bisa langsung diperbaiki."

Temuan ini menunjukkan bahwa SAP berfungsi sebagai alat kontrol kualitas (*quality control system*) karena mampu mengurangi kesalahan manusia (*human error*) melalui proses otomatisasi dan validasi data. Dalam teori *Total Quality Management*, peningkatan mutu kerja dapat dicapai apabila sistem kerja terintegrasi, memiliki standar yang jelas, dan memberikan umpan balik langsung terhadap hasil pekerjaan[14]. Dalam konteks ini, SAP berperan menyediakan mekanisme umpan balik otomatis sehingga memastikan konsistensi dan ketepatan hasil kerja.

Pada indikator kuantitas kerja mencakup berapa banyak tugas dan output yang bisa diselesaikan karyawan dalam waktu tertentu. Di Depo Lokomotif Sidotopo PT KAI (PERSERO) DAOP 8 Surabaya yang bernuansa kerja berorientasi efisiensi, pertumbuhan kuantitas kerja menjadi salah satu aspek yang penting dalam analisis kinerja dan produktivitas. SAP sebagai akuntansi sistem mampu untuk memperbaiki dan otomatisasi proses akuntansi, mempercepat input data, dan mengurangi aktivitas manual (*dom-work*). Dengan demikian, mendukung peningkatan produktivitas secara signifikan. Dengan sistem yang terintegrasi, karyawan dapat menyelesaikan lebih banyak pekerjaan dalam waktu yang lebih singkat. Proses Sidotopo Depo Lokomotif juga kini tidak perlu entri manual berulang sehingga pencatatan transaksi dapat dilakukan dengan lebih cepat. Pengolahan data yang terbatas oleh karyawan juga semakin tidak terbatas.

Hasil wawancara yang diberikan oleh Bapak Thoriq Wahyudi selaku Operator SAP MMPM PT KAI (PERSERO) Daop 8 Surabaya digunakan untuk memperkuat hal ini. Pernyataan itu mengungkapkan tingkat ketergantungan dan intensitas penggunaan SAP dalam menjelaskan, dengan kata-kata.

"SAP merupakan alat utama dalam pekerjaan saya." Hampir 80% waktu kerja saya dihabiskan untuk menggunakan sistem ini. Dengan SAP, saya bisa menyelesaikan lebih banyak transaksi dan laporan dalam sehari dibandingkan dulu."

Dari perspektif ilmiah, fenomena ini menggambarkan peningkatan *work productivity* yang menjelaskan bahwa sistem ERP seperti SAP mampu meningkatkan produktivitas kerja melalui otomatisasi dan pengurangan pekerjaan administratif manual[15]. Hal ini juga mendukung konsep *efficiency improvement* dalam teori sistem informasi manajemen, di mana teknologi digital mengurangi waktu siklus kerja dan meningkatkan volume output tanpa menambah beban kerja signifikan[16].

Pada indikator ketepatan waktu dalam dunia kerja merupakan salah satu indikator utama efisiensi dan profesionalisme karyawan. Dalam konteks operasional Depo Lokomotif Sidotopo PT KAI (PERSERO) DAOP 8 Surabaya, ketepatan waktu sangat berpengaruh terhadap kelancaran proses kerja, khususnya dalam bidang akuntansi yang membutuhkan data akurat dan disampaikan secara tepat waktu. Sistem SAP dibuat khusus agar dapat mempercepat cara kita mencatat, melaporkan, dan menganalisis data keuangan secara langsung, sehingga keputusan manajemen tidak tertunda. Jika karyawan memanfaatkan sistem ini dengan baik, mereka akan lebih mudah menyelesaikan tugas tepat waktu. SAP mengotomatisasi berbagai pekerjaan yang dulu dilakukan secara manual, seperti mengisi data dan menyusun laporan, yang langsung menghemat waktu penyelesaian. Hal ini memungkinkan karyawan untuk memenuhi tenggat waktu dengan lebih konsisten.

Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dari Bapak Ribut Wahyu selaku Pelaksana Daily Check PT KAI (PERSERO) Daop 8 Surabaya yang menyampaikan.

"Proses yang lebih efisien di SAP membuat saya dapat menyelesaikan lebih banyak pekerjaan dan yang paling penting, bisa selesai tepat waktu. Dulu sering lembur untuk laporan, sekarang lebih teratur."

Temuan ini mendukung teori[17] tentang efektivitas organisasi, yang menekankan pentingnya efisiensi waktu sebagai indikator utama produktivitas. SAP memungkinkan proses kerja dilakukan secara paralel dan otomatis, sehingga mengurangi waktu tunggu (*waiting time*) antarbagian. Dengan aliran informasi *real-time*, keputusan manajerial juga dapat diambil lebih cepat dan akurat.

Pada indikator selanjutnya adalah efektivitas kerja, yang merupakan kemampuan untuk menyelesaikan tugas secara tepat sasaran dengan penggunaan sumber daya yang optimal, termasuk waktu, tenaga, dan alat kerja. Dalam konteks penggunaan sistem SAP di Depo Lokomotif Sidotopo PT KAI (PERSERO) DAOP 8 Surabaya, efektivitas menjadi salah satu aspek penting yang mencerminkan sejauh mana sistem tersebut mampu membantu karyawan mencapai tujuan kerjanya secara lebih terarah dan efisien. Karena sistem SAP saat ini terintegrasi proses pencatatan, pelaporan, dan pemrosesan data jauh lebih cepat dan praktis bebas kesalahan. Ini penting, karena manapun secara langsung membantu mewujudkan efektivitas. Metode efektivitas adalah karena sumber daya yang ada tetapi dipaksa beroperasi pada tingkat optimal untuk menghasilkan hasil yang diinginkan. Misalnya, data terpusat, dan akses mudah tindakan membantu karyawan membuat keputusan lebih baik dan lebih cepat, menghemat kepemilikan waktu dan upaya.

Dari hasil wawancara Bapak Rendy Febriyanto Renhoran selaku Pengawas Gudang PT KAI (PERSERO) Daop 8 Surabaya menguatkan temuan ini.

"Meskipun awalnya sulit, tetapi setelah terbiasa, SAP membuat pekerjaan menjadi lebih efisien. Kami tidak lagi menghabiskan banyak waktu untuk hal-hal manual, jadi bisa fokus ke tugas yang lebih strategis dan berdampak".

Temuan ini mengindikasikan bahwa SAP meningkatkan efektivitas melalui *centralized data access* dan *automated workflow*. Hal ini sejalan dengan konsep *organizational effectiveness* yang menyatakan bahwa organisasi efektif adalah organisasi yang mampu mencapai tujuan sebagai cara yang efisien melalui integrasi sistem dan informasi yang akurat[18]. Dalam konteks ini, SAP berperan sebagai sistem penunjang keputusan yang meningkatkan koordinasi lintas fungsi di dalam organisasi.

Pada indikator kemandirian kerja, yang merupakan kemampuan individu untuk menyelesaikan tugas tanpa ketergantungan berlebihan pada bantuan pihak lain, termasuk atasan maupun rekan kerja. Dalam implementasi sistem SAP di Depo Lokomotif Sidotopo PT KAI (PERSERO) DAOP 8 Surabaya, kemandirian menjadi salah satu faktor penting dalam menunjang kelancaran operasional, terutama mengingat kompleksitas fitur dan luasnya cakupan modul yang ditawarkan oleh sistem. Karyawan diwajibkan untuk tidak hanya mengikuti pelatihan resmi, tetapi juga meningkatkan pemahaman mereka secara mandiri melalui penjelajahan dan usaha pribadi. Dengan antarmuka yang seragam dan proses kerja yang terorganisir, sistem SAP secara fundamental diciptakan agar pengguna dapat menangani tugas-tugas secara mandiri setelah mereka mahir menggunakannya. Akses segera ke data dan fitur yang diperlukan oleh sistem ini mengurangi perlunya koordinasi berkelanjutan dengan orang lain untuk memperoleh informasi atau persetujuan sederhana.

Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dari Bapak Sunu Eko Priyantoro selaku Supervisor Ruas Perencanaan PT KAI (PERSERO) Daop 8 Surabaya yang menekankan pentingnya inisiatif pribadi.

"Pelatihan memang perlu ditingkatkan, tetapi user juga harus proaktif dalam belajar dan mengeksplorasi sistem. Kalau sudah terbiasa, kita jadi lebih mandiri, tidak perlu sering bertanya ke atasan atau rekan untuk hal-hal dasar."

Fenomena ini mencerminkan peningkatan *self-efficacy* pengguna, yaitu keyakinan individu terhadap kemampuannya menggunakan teknologi. Menurut teori[19] *self-efficacy* dapat ditingkatkan melalui pengalaman langsung (*mastery experience*) dan pelatihan yang efektif. Dalam konteks penggunaan SAP, semakin sering karyawan menggunakan sistem, semakin tinggi rasa percaya dirinya untuk menyelesaikan pekerjaan tanpa bantuan pihak lain.

Pada indikator yang terakhir adalah komitmen kerja, mencerminkan kesungguhan dan dedikasi seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara konsisten demi mencapai tujuan organisasi. Kontribusi karyawan dapat juga dilihat dari bagaimana mereka memanfaatkan teknologi SAP untuk hal yang positif. Di jajaran karyawan Depo Lokomotif Sidotopo PT KAI (PERSERO) DAOP 8 Surabaya, mereka menggunakan teknologi SAP untuk membangun kerja yang lebih berkualitas dan lebih efektif. SAP dapat menjadi teknologi bantu yang mempermudah pegawai untuk mengotakutikan proses kerja agar lebih efisien. Di sisi lain SAP juga memaksa pegawai untuk bekerja dengan lebih tekun dan lebih bertanggung jawab. Jika pegawai mengabaikan data operasional dan data keuangan, mereka akan menghadapi banyak risiko. Karyawan yang memanfaatkan SAP secara positif akan memiliki motivasi yang lebih untuk menjaga ke awasan data dan kelancaran proses, terutama pada data yang tidak dapat diubah yang telah ditargetkan, pada proses kerja yang lebih efisien. SAP dapat membantu pegawai, tetapi di sisi lain pegawai akan memiliki rasa kepemilikan dan rasa bertanggung jawab yang lebih untuk data yang mereka kelola.

Pernyataan tersebut, yang disampaikan oleh Bapak Ribut Wahyu selaku Pelaksana Daily Check PT KAI (PERSERO) Daop 8 Surabaya digunakan untuk memperkuat hal ini. Pernyataan itu mengungkapkan: "Kinerjanya saya dalam menyusun dan memadukan anggaran telah ditingkatkan oleh SAP.

"Karena semua data ada di sistem dan harus akurat, saya jadi lebih teliti dan merasa lebih bertanggung jawab untuk memastikan semuanya benar dan sesuai target."

Temuan ini sesuai dengan teori[20] tentang *organizational commitment*, yang menyebutkan bahwa lingkungan kerja yang terstruktur dan sistematis dapat meningkatkan keterikatan karyawan terhadap organisasi. Sistem yang transparan seperti SAP menumbuhkan rasa kepemilikan terhadap hasil kerja dan memperkuat budaya kerja berbasis akurasi dan integritas.

Adapun di bawah ini struktur organisasi PT KAI (PERSERO) Daop 8 Surabaya.



Gambar 3. Struktur Organisasi
Sumber: PT KAI (PERSERO) Daop 8 Surabaya

Hasil analisis menunjukkan bahwa implementasi sistem SAP memberikan dampak positif terhadap kinerja dan kepuasan pengguna. Sistem ini mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, serta akurasi dalam proses kerja. Temuan ini sejalan dengan teori DeLone & McLean[21] yang menyatakan bahwa sistem informasi yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan kinerja organisasi.

Selain itu, penggunaan SAP juga mendorong terbentuknya budaya kerja yang lebih sistematis dan berbasis data. Namun, masih terdapat beberapa kendala seperti kompleksitas sistem dan kebutuhan pelatihan bagi pengguna baru. Oleh karena itu, organisasi perlu melakukan pengembangan berkelanjutan baik dari sisi sistem maupun sumber daya manusia agar pemanfaatan SAP dapat lebih optimal.

VII. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi *System Application and Product* (SAP) di PT KAI (Persero) Daop 8 Surabaya, khususnya pada Depo Lokomotif Sidotopo, telah mampu mendukung integrasi proses operasional dan akuntansi secara efektif. Sistem ini berperan dalam meningkatkan efisiensi kerja, ketepatan pencatatan, serta keandalan informasi yang dihasilkan dalam mendukung aktivitas organisasi. Tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan SAP secara umum berada pada kategori tinggi, terutama ditinjau dari aspek kelengkapan dan keakuratan informasi. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, khususnya pada aspek kemudahan penggunaan, kompleksitas tampilan sistem, serta penurunan performa sistem pada saat beban kerja tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas sistem telah memadai, masih diperlukan pengembangan lebih lanjut pada aspek teknis dan *user experience*.

Selanjutnya, penggunaan SAP terbukti memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja karyawan. Hal ini tercermin dari meningkatnya kualitas dan kuantitas pekerjaan, ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas, efektivitas kerja, kemandirian pengguna, serta komitmen kerja. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa kepuasan pengguna terhadap sistem memiliki peran penting dalam mendukung peningkatan kinerja karyawan.

Sebagai tindak lanjut, diperlukan upaya pengembangan sistem secara berkelanjutan melalui peningkatan kapasitas infrastruktur, penyederhanaan antarmuka sistem, serta optimalisasi program pelatihan bagi pengguna. Langkah tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pemanfaatan SAP serta mendukung keberlanjutan transformasi digital di lingkungan PT KAI (Persero) Daop 8 Surabaya.

REFERENSI

- [1] F. Wulan Sari and V. Maya Setianingrum, “Strategi Public Relation PT KAI Daop 8 Surabaya Dalam Mempertahankan Citra Melalui Community Relation (Studi Kasus Pada Railfans),” 2023.
- [2] 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).”
- [3] 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.
- [4] 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.
- [5] 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, [Online]. Available: <http://journal.ipts.ac.id/index.php/>
- [6] Y. Saputra, Suyanto, N. Sopiah, and K. R. N. Wardani, “Evaluasi User Interface Pada Sistem Informasi E-Kinerja Kabupaten Muara Enim Dengan Metode System Usability Scale (SUS),” *Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika dan Komunikasi*, vol. 5, no. 2, pp. 1584–1601, 2024, doi: 10.35870/jimik.v5i2.720.
- [7] 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 Medihealtico*, vol. 5, no. 5, pp. 978–990, Nov. 2024, doi: 10.37899/JOURNALLAMEDIHEALTICO.V5I5.1570.
- [8] 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.
- [9] 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.
- [10] 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.
- [11] 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.
- [12] 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.
- [13] 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.
- [14] P. T. Xyz, “Pengaruh Indikator Total Quality Management (TQM) Terhadap Kinerja,” vol. 4, no. 2, pp. 99–104, 2023.
- [15] 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.
- [16] 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.
- [17] 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.
- [18] 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.
- [19] 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.
- [20] 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.
- [21] 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.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.