

Skripsi Rival Vindy Asmoro 192010300223

10%
Suspicious
texts



- 5% Similarities
2 % similarities between quotation marks
0 % among the sources mentioned
- 5% Unrecognized languages
- < 1% Texts potentially generated by AI

Document name: Skripsi Rival Vindy Asmoro 192010300223.docx
Document ID: 1346527349b51176c5fc8c84986d5af91e97d3aa
Original document size: 313.29 KB

Submitter: UMSIDA Perpustakaan
Submission date: 12/8/2025
Upload type: interface
analysis end date: 12/8/2025

Number of words: 9,660
Number of characters: 74,990

Location of similarities in the document:



Sources of similarities

Main sources detected

No.	Description	Similarities	Locations	Additional information
1	archive.umsida.ac.id https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/6872/49246/54965 3 similar sources	1%		Identical words: 1% (112 words)
2	drpm.umsida.ac.id https://drpm.umsida.ac.id/wp-content/uploads/2021/02/SURAT-PERNYATAAN-PUBLIKASI-ILM... 2 similar sources	1%		Identical words: 1% (103 words)
3	ejurnal.ulbi.ac.id https://ejurnal.ulbi.ac.id/index.php/jurnalland/article/view/3549	< 1%		Identical words: < 1% (76 words)
4	Document from another user #4ae1d Comes from another group 1 similar source	< 1%		Identical words: < 1% (67 words)
5	doi.org Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pe... https://doi.org/10.56326/access.v1i2.2036 1 similar source	< 1%		Identical words: < 1% (59 words)

Sources with incidental similarities

No.	Description	Similarities	Locations	Additional information
1	Document from another user #50211b Comes from another group	< 1%		Identical words: < 1% (37 words)
2	journal.uniga.ac.id https://journal.uniga.ac.id/index.php/jkpi/article/download/988/2099/2581	< 1%		Identical words: < 1% (31 words)
3	dx.doi.org http://dx.doi.org/10.47491/landjournal.v5i2	< 1%		Identical words: < 1% (22 words)
4	eprints.uny.ac.id PENERAPAN MODEL PROBLEM BASED LEARNING UNTUK ME... http://eprints.uny.ac.id/29935/1/Leonardus Baskoro Pandu 06518244005.pdf	< 1%		Identical words: < 1% (20 words)
5	idm.or.id https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER/article/view/984	< 1%		Identical words: < 1% (19 words)

Referenced source (without similarities detected)

These sources were cited in the paper without finding any similarities.

1	http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting
---	---

Points of interest

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

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

Rival Vindy Asmoro
192010300223

Fityan Izza Noor Abidin
NIDN. 721108302

SKRIPSI

Program Studi Akuntansi
Fakultas Bisnis,



Hukum & Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Maret,

2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Evaluasi Kepuasan User Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Pada Penggunaan Aplikasi System Application and Product (SAP) Di PT KAI (PERSERO) Daop 8 Surabaya

Nama Mahasiswa : Rival Vindy Asmoro
NIM : 192010300223

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing
Fityan Izza Noor Abidin, SE., MSA.

Dosen Penguji 1
(Nama lengkap dan Gelar)

Dosen Penguji 2
(Nama lengkap dan Gelar)

Diketahui oleh
Ketua Program Studi
Sarwendah Biduri, S.E., M.SA.
NIP/NIK. 210392

Dekan
Dr. Poppy Febriana, S.Sos., M.Med.Kom.
NIP/NIK. 2114727

Tanggal Ujian Tanggal Lulus
(tanggal pelaksanaan ujian HH/BB/TT) (Tanggal ditandatangani oleh Dekan HH/BB/TT)

archive.umsida.ac.id
<https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/6872/49246/54965>

SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini,
saya

Nama Mahasiswa: Rival Vindy Asmoro
NIM:

192010300223

Program Studi: Akuntansi
Fakultas: Bisnis, Hukum, dsn Ilmu Sosial
DAN
Dosen Pembimbing:



Fityan Izza Noor Abidin, SE., MSA.
NIK/NIP: 721108302
Program Studi: Akuntansi
Fakultas: Bisnis, Hukum,

dan Ilmu Sosial

MENYATAKAN bahwa, karya tulis ilmiah dengan rincian:
Judul: Evaluasi Kepuasan User Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Pada Penggunaan Aplikasi System Application and Product (SAP) di PT KAI (PERSERO) DAOP 8 Surabaya
Kata Kunci:



System Application and Product (SAP), employee performance, PT KAI



drpm.umsida.ac.id
<https://drpm.umsida.ac.id/wp-content/uploads/2021/02/SURAT-PERNYATAAN-PUBLIKASI-ILMIAH.docx>

TELAH:



[archive.umsida.ac.id](https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/6872/49246/54965)
<https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/6872/49246/54965>

Disesuaikan dengan petunjuk penulisan di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah Mahasiswa.
Lolos uji cek kesamaan sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

SERTA*:
Bertanggung jawab untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B.
Menyerahkan tanggung jawab untuk melakukan publikasi karya tulis ilmiah tersebut ke jurnal ilmiah/prosiding sesuai ketentuan Surat Keputusan Rektor UMSIDA tentang Pedoman Karya Tulis Ilmiah. Khususnya Lampiran Huruf B kepada Bidang Pengembangan Publikasi Ilmiah DRPM UMSIDA.
Demikian pernyataan dari saya, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih

Dosen Pembimbing Mahasiswa

Sidoarjo, 26 November 2025



Mahasiswa

□ (Fityan Izza Noor Abidin, SE., MSA.)
NIDN. 721108302

(Fityan Izza Noor Abidin, SE., MSA.)
NIDN. 721108302

□ (Rival Vindy Asmoro)
NIM.

192010300223

(Rival Vindy Asmoro)
NIM. 192010300223

*Centang salah satu.
DAFTAR ISI
Contents
JUDUL
LEMBAR PENGESAHANII
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI ILMIAHIII
DAFTAR ISIIV
ABSTRAKV
PENDAHULUAN1
METODE PENELITIAN2
Pendekatan Penelitian2
Objek Penelitian2
Tahapan Penelitian2
Teknik Penentuan Informan2
Jenis dan Sumber Data3
Triangulasi Data3
Teknik Pengumpulan Data3
Teknik Analisis Data4
HASIL DAN PEMBAHASAN5
HASIL5
PEMBAHASAN10
KESIMPULAN DAN SARAN13
Kesimpulan13

ABSTRAK

Rival Vindy Asmoro 2025: Evaluasi Kepuasan User Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Pada Penggunaan Aplikasi System Application and Product (SAP) Di PT KAI (PERSERO) Daop 8 Surabaya

The rapid development of information technology encourages organizations to optimize digital-based work systems to improve efficiency and employee performance. PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya has implemented the System Application and Product (SAP) application to integrate procurement, inventory management, and accounting processes to achieve greater speed, accuracy, and transparency.

This research finds out users' satisfaction level on the implementation of System Application and Product (SAP) application is used to exploring its contribution to improve employees' performance at the Sidotopo locomotive depot PT KAI (Persero) Daop 8 Surabaya. The study uses a qualitative descriptive design and the data were collected from interviews, observation, and documents. There were 8 informants in this study, who are all current SAP users for execution of operations.

The results suggest that the employment of SAP has improved work effectiveness and the reliability of accounting reports. Overall, users are highly satisfied, in particular with regard to completeness and reliability of information. But there are some obstacles, especially the complexity of the interface and reduced system efficiency under heavy transaction flow. The findings also show that SAP has an obvious effect on improving employee performance; it can be seen in the increase of both the quality and volume of their work, punctuality, competency levels as well as independence in performing job tasks and commitment to fulfilling obligations associated with their positions.

This study provides valuable insights for the field of accounting and management, especially in understanding how the implementation of integrated information systems such as SAP can serve as a strategic instrument to enhance productivity and professionalism among employees in technologybased organizations.

Therefore, the conclusion of an SAP system is that it can be used as a machine for handling information as well as a means of increasing productivity and promoting working habits.

Keywords: User satisfaction; System Application and Product (SAP); employee performance; accounting; PT KAI.

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 Abidin²

Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis, Hukum dan Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

fityan@umsida.ac.id



doi.org | Penggunaan Framework Laravel dalam Membangun Aplikasi Website Berbasis PHP
<https://doi.org/10.38035/jsmd.v2i2.186>

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. 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.

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. 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.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

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 [1]. 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

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.

Tahapan Penelitian

Untuk mencapai evaluasi kepuasan user sebagai upaya peningkatan kinerja pada penggunaan aplikasi System Application and Product (SAP) di PT KAI (Persero) Daop 8 Surabaya, penelitian ini dilakukan dalam beberapa tahapan. Penelitian ini mencakup proses pelaksanaan dari awal hingga akhir, dan berikut adalah langkah-langkahnya:

Studi Pendahuluan

Eksplorasi lapangan dilakukan untuk memahami, mengidentifikasi, dan menganalisis kondisi objek penelitian di PT KAI (Persero) Daop 8 Surabaya. Tujuannya adalah untuk memahami pendekatan yang digunakan untuk memecahkan masalah, yaitu dengan pendekatan deskriptif dan kualitatif.

Perumusan Masalah

Pada tahap berikutnya, dilakukan identifikasi permasalahan yang terjadi pada objek penelitian serta penetapan tujuan penelitian. Identifikasi masalah diperoleh dari hasil analisis selama studi lapangan dan data yang dikumpulkan melalui wawancara dengan supervisor ruas administrasi, supervisor ruas perencanaan dan beberapa karyawan PT KAI (Persero) Daop 8 Surabaya. Hasil dari identifikasi masalah ini kemudian digunakan sebagai dasar dalam merumuskan tujuan penelitian yang akan dilakukan.

Pengumpulan Data dan Pengolahan Data

Pada tahap ketiga, data dikumpulkan untuk membantu menyelesaikan masalah pada tahap kedua. Setelah data dikumpulkan, kemudian diproses untuk kemudian digunakan dalam tahap analisis. Dilakukan pengolahan data yang akan digunakan pada tahap analisis. Proses analisis dilakukan dengan menganalisis data dengan teknik yang telah dipelajari pada tahap awal.

Analisis

Pada tahap ini, analisis terhadap peningkatan kinerja pada penggunaan aplikasi System Application and Product (SAP). Data informasi yang telah diolah pada tahap sebelumnya digunakan sebagai dasar untuk analisis lebih lanjut yang akan menilai peningkatan kinerja pada penggunaan aplikasi System Application and Product (SAP) di PT KAI (Persero) Daop 8 Surabaya. Hasil analisis ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi PT KAI (Persero) Daop 8 Surabaya dalam peningkatan kinerja pada penggunaan aplikasi System Application and Product (SAP) agar lebih optimal di masa mendatang.

Kesimpulan

Pada tahap ini, peneliti merumuskan kesimpulan berdasarkan hasil analisis peningkatan kinerja pada penggunaan aplikasi System Application and Product (SAP). Kesimpulan tersebut disusun setelah dibandingkan dengan peraturan yang berlaku.

Saran

Sebagai tindakan lanjut atas kesimpulan yang telah disusun sebelumnya, peneliti menyusun rekomendasi terkait proses yang berlangsung pada objek penelitian. Saran-saran ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk perbaikan dan peningkatan hasil di masa yang akan datang.

Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan kebutuhan data penelitian. Purposive sampling memberikan peneliti keuntungan besar, yang mampu memilih informan-informan yang betul-betul bermutu, pengalaman dan keterlibatan langsung dalam penggunaan aplikasi System Application and Product (SAP). Teknik ini membolehkan penelitian memberi responden yang memang mengerti alur kerja serta masalah teknis yang berkembang di lapangan, seperti supervisor ruas administrasi, supervisor ruas perencanaan, operator SAP MMPM, dan sejumlah karyawan yang lainnya yang selalu berhubungan dengan sistem tersebut. Dengan cara memilih informan tertentu ini, hasil data yang diperoleh lebih kaya akan isi, lebih relevan dengan situasi operasi, dan lebih canggih untuk mendeskripsikan situasi yang sebenarnya dalam lingkungan kerja. Dalam hal ini metode purposive sampling dapat membantu peneliti memerikakan diri pada orang yang benar-benar memiliki wawasan selaras, agar proses penggalian informasi berjalan lebih efektif dan sejalan dengan tujuan penelitian.

Penggunaan purposive sampling juga dapat memberikan keleluasaan kepada peneliti untuk mempraktikkan berbagai pendekatan seleksi informan. Misalnya, ekstrim sampling memungkinkan peneliti untuk saling mengungkapkan kasus-kasus yang sekaliannya itulah yang pada prinsipnya independen dari keadaan sehingga implikasi dan sumber unik dalam sistem dapat termotivasi dengan lebih tajam. Di sisi lain, maximum variation sampling menolong peneliti memperoleh berbagai macam pengalaman dari pengguna-pengguna sistem, sehingga gambaran tentang dinamika yang disediakan oleh software SAP menjadi lebih lengkap dan mencerminkan dengan jelas kompleksitas situasi di luar sana. Fleksibilitas tetap penting, karena pendekatan ini dapat terjadi dalam sejumlah bentuk. Misalnya, pengambilan sampel kasus ekstrim dapat digunakan untuk melihat praktik-praktik yang sangat berbeda, pengambilan sampel variasi maksimum dapat digunakan untuk mencakup sebanyak mungkin variasi pengalaman, pengambilan sampel kriteria pokok dapat digunakan untuk memilih informan-informan terkait yang memenuhi syarat-syarat tertentu yang relevan dengan studi, dan lebih lagi untuk berbagai pertimbangan pendekatan pengambilan sampel purposive. Maka, peneliti tidak hanya memperoleh informasi dari perspektif umum, tetapi juga lihat perspektif-perspektif yang unik dan bervariasi ini, hasil penelitian yang dihasilkan adalah jenis yang lebih tebal dan lebih bervariasi. Dengan demikian, penggunaan purposive sampling dalam penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan data yang mendalam dan valid untuk menjelaskan upaya peningkatan kinerja pada penggunaan aplikasi System Application and Product (SAP) di PT KAI (Persero) Daop 8 Surabaya, Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua kategori, yaitu primer dan sekunder. 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.

Triangulasi Data

Triangulasi data digunakan dalam penelitian ini untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas data yang diperoleh. Teknik triangulasi yang terapkan adalah triangulasi sumber, yang mengaitkan perbandingan dan pengecekan kesesuaian informasi yang diperoleh dari berbagai sumber data, baik primer ataupun sekunder. Triangulasi yakni metode yang umum digunakan pada penelitian kualitatif dalam menguji keabsahan data dengan menganalisis suatu permasalahan dari berbagai perspektif dan sumber.

Dalam melakukan triangulasi sebagai metode verifikasi, dengan melakukan cross check dari berbagai wawancara, dan mencari dokumen pendukung. Pendekatan tersebut memungkinkan peneliti untuk menguji konsistensi dan mengevaluasi kebenaran data dengan menguji keakuratan kebenaran data dari dokumen. Maka dari itu, triangulasi data ini sangat bermanfaat untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan mengurangi bias dalam penarikan kesimpulan.

Teknik Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data dalam melakukan penelitian sangat penting. Karena peneliti harus teliti dalam mengumpulkan data untuk memastikan keakuratan informasi. Teknik yang digunakan pada penelitian ini berupa teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui percakapan terstruktur antara peneliti dan narasumber dengan tujuan memperoleh informasi yang relevan terhadap fokus penelitian. Penelitian ini mempelajari pengalaman, pemahaman, dan persepsi pegawai mengenai peningkatan kinerja pemanfaatan aplikasi System Application and Product (SAP) pada tahap perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan. Pertanyaan tersebut diangkat dan dijawab dalam bentuk wawancara. Wawancara merupakan metode penggalian data yang lebih dalam dan lebih kontekstual dibandingkan observasi dan dokumentasi. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah pegawai dengan jabatan yang berbeda namun saling melengkapi, yaitu: Supervisor Ruas Administrasi, Supervisor Ruas Perencanaan, Pengawas Gudang, Operator SAP MMPM, Pengawas Daily Check, Pelaksana Ruas Perencanaan, Pelaksana Daily Check, dan Pelaksana Los. Data hasil wawancara kemudian digunakan sebagai sumber primer dan dikombinasikan dengan hasil observasi serta dokumentasi untuk memperkuat validitas penelitian.

Berikut ini adalah data penelitian yang digunakan dalam penelitian:

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 MMPM 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

Tabel 1. Daftar Informan
Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang memungkinkan peneliti memperoleh informasi secara langsung dari situasi dunia nyata. Teknik ini menunjukkan gambaran nyata tentang peristiwa, aktivitas, dan kontak yang terjadi, sehingga data yang didapat tidak hanya bersumber dari keterangan informan, tetapi dari observasi langsung juga. Observasi memungkinkan peneliti untuk melihat langsung bagaimana perilaku, interaksi, dan langkah yang diambil. Berusaha memperhatikan pada situasi penelitian tanpa bergantung atas data yang bersangkutan atau kontekstual yang sesuai. Observasi memungkinkan peneliti untuk memeriksa lebih lanjut sejauh mana prosedur dijalankan, keterlibatan pihak ketiga, dan rintangan apa yang dapat terjadi dalam praktik sehari-hari. Dengan demikian, ini Adalah cara mengevaluasi wawancara sekaligus memperkuat konteks dunia nyata yang akan memungkinkan peneliti untuk mencerahkan pengertian yang lebih dalam pada apa yang dilihat.

Dokumentasi

Setelah melakukan wawancara dan observasi yang dilakukan maka tahap selanjutnya adalah teknik dokumentasi. Untuk mendapatkan bukti penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan, peneliti menggunakan teknik dokumentasi berupa gambar atau foto yang diperoleh dari proses observasi, wawancara, dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan peningkatan kinerja pada penggunaan aplikasi System Application and Product (SAP) di PT KAI (Persero) Daop 8 Surabaya untuk mendukung penelitian. Maka penelitian akan lebih dipercaya jika didukung oleh dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, penggunaan model analisis interaktif Miles & Huberman mengenai data model ini memungkinkan para peneliti dapat mulai menganalisis data pada akhir pengumpulan data, dan melanjutkan analisis mereka secara iteratif[2]. Model Miles & Huberman terdiri dari empat bagian, yaitu:

Pengumpulan Data (Data Collection)

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi terhadap peningkatan kinerja pada penggunaan aplikasi System Application and Product (SAP) di PT KAI (Persero) Daop 8 Surabaya. Wawancara dilakukan dengan informan utama seperti Supervisor Ruas Administrasi, Supervisor Ruas Perencanaan, Pengawas Gudang, Operator SAP MM/PM, Pengawas Daily Check, Pelaksana Ruas Perencanaan, Pelaksana Daily Check dan Pelaksana Los. Dokumentasi diperoleh dari observasi dan wawancara. Pengumpulan data dilakukan secara berkelanjutan selama proses penelitian agar memperoleh gambaran yang akurat dan menyeluruh

Reduksi Data (Data Reduction)Reduksi data bertujuan untuk menyederhanakan, mengelompokkan, dan memfokuskan data yang penting, relevan, serta berkaitan langsung dengan tujuan penelitian. Menurut Sugiyono, reduksi data dilakukan dengan menyusun ringkasan, memilih informasi utama, dan membuang data yang tidak mendukung.

Penyajian Data (Data Display)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.

Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing and Verification)Kesimpulan diambil setelah dilakukan interpretasi atas data yang disajikan, kemudian diverifikasi melalui perbandingan antar-sumber data agar hasil penelitian dapat dipercaya (valid).

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Penerapan SAP

System Application and Product (SAP) adalah sebuah aplikasi ataupun program yang dirancang untuk membantu bisnis menjalankan operasinya dengan lebih efisien dan efektif. Penerapan SAP (implementasi SAP) berarti memasang, mengkonfigurasi, dan menyesuaikan sistem SAP pada proses bisnis organisasi, plus kegiatan pendukung seperti migrasi data, pelatihan pengguna, integrasi infrastruktur, serta pengukuran pasca-implementasi untuk memastikan manfaat yang diharapkan terealisasi. Dalam konteks kepuasan user sebagai upaya peningkatan kinerja pada penggunaan aplikasi System Application and Product (SAP) di PT KAI (Persero) Daop 8 Surabaya diimplementasikan melalui aplikasi SAP.

□ Mulai

Mulai

□ Penerapan SAP

Penerapan SAP

□ Kinerja

Kinerja

□ Kepuasan

Kepuasan

□

□

□

□ Kualitas

Kuantitas

Ketepatan waktu

Efektivitas

Kemandirian

Komitmen kerja

Kualitas

Kuantitas

Ketepatan waktu

Efektivitas

Kemandirian

Komitmen kerja

□ Content

Accuracy

Format

Ease of use

Timerliness

Content

Accuracy

Format

Ease of use

Timerliness

Gambar 1. Bagan Alir Peningkatan Kinerja Pada Penggunaan SAP

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.

Informan Supervisor Ruas Administrasi menyampaikan: “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 Informan Pengawas Gudang 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. Informan Pelaksana Ruas Perencanaan menjelaskan: “Kadang sistemnya berjalan lambat, apalagi di akhir bulan waktu semua orang input data bersamaan.

Prosesnya bisa lama, bahkan pernah sampai freeze beberapa menit.”

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 [3]. Setiawan juga berkomentar bahwa pada tingkat tertentu, keberhasilan penerapan ERP juga didasarkan pada seberapa baik kapasitas server, keandalan dari yang jaringan, dan kontinuitas pada sistem pemeliharaan [4].

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.

Kepuasan User Terhadap Penggunaan SAP

Pengukuran kepuasan pengguna mengacu pada lima indikator yang dikembangkan oleh Torkzadeh & Doll (1991) [5]: content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness.

Content

Sebagian besar informan menyatakan bahwa informasi yang disediakan oleh SAP sangat lengkap, relevan, dan membantu dalam penyelesaian pekerjaan. Pengawas Daily Check menyampaikan: “Data yang saya butuhkan semuanya ada di SAP. Dari stok barang, transaksi, sampai laporan keuangan tidak perlu mencari di tempat lain.”

Supervisor Ruas Perencanaan menambahkan: “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 [6].

Accuracy

Aspek accuracy atau ketepatan data merupakan indikator krusial dalam menilai kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akuntansi. Di wilayah Dipo 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.

Pengawas Gudang Sidotopo mencotohkannya dalam kutipan berikut, “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”. Ia 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.

Informan Pelaksana Los Depo Lokomotif Sidotopo, 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 O'Brien & Marakas, yang menekankan bahwa tingkat keandalan sistem yang tinggi akan berdampak langsung pada kepercayaan dan kepuasan pengguna [7].

Format

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 dikonsep 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 pengawas Gudang Depo Lokomotif Sidotopo, 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 semenjak 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[8].

Ease of use

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 Informan Pengawas Daily Check Depo Lokomotif Sidotopo, 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, Informan Pelaksana Los Depo Lokomotif Sidotopo, 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[9].

Timeliness

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. Informan Pelaksana Ruas Perencanaan Depo Lokomotif Sidotopo, 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. Menurut Romney & Steinbart, aspek ketepatan waktu sangat menentukan keefektifan pengambilan keputusan berbasis informasi[10].

Kinerja User Terhadap Penggunaan 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.

Kualitas

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 oleh pernyataan yang dikemukakan oleh Informan Supervisor Ruas Administrasi Depo Lokomotif Sidotopo: "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." Informan Pelaksana Ruas Perencanaan 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. Menurut Deming 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[11]. Dalam konteks ini, SAP berperan menyediakan mekanisme umpan balik otomatis sehingga memastikan konsistensi dan ketepatan hasil kerja.

Kuantitas

Kuantitas kerja mencakup berapa banyak tugas dan output yang bisa diselesaikan karyawan dalam waktu tertentu. Di Dipo 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 Dipo 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. Pernyataan tersebut, yang diberikan oleh Operator SAP MMPM Depo Lokomotif Sidotopo, 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 sejalan dengan teori O'Brien & Marakas yang menjelaskan bahwasistem ERP seperti SAP mampu meningkatkan produktivitas kerja melalui otomatisasi dan pengurangan pekerjaan administratif manual[12]. 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[13].

Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam dunia kerja merupakan salah satu indikator utama efisiensi dan profesionalisme karyawan. Dalam konteks operasional Dipo 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 pernyataan dari Informan Pelaksana Daily Check Depo Lokomotif Sidotopo, 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 Robbins & Judge tentang efektivitas organisasi, yang menekankan pentingnya waktu sebagai indikator utama produktivitas. SAP memungkinkan proses kerja dilakukan secara paralel dan otomatis, sehingga mengurangi waktu tunggu (waiting time) antarbagian[14]. Dengan aliran informasi real-time, keputusan manajerial juga dapat diambil lebih cepat dan akurat.

Efektivitas

Efektivitas kerja 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 Dipo 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 system 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.

Pernyataan Informan Pengawas Gudang Depo Lokomotif Sidotopo, 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 dari Daft yang menyatakan bahwa organisasi efektif adalah organisasi yang mampu mencapai tujuan dengan cara yang efisien melalui integrasi sistem dan informasi yang akurat[15].

Dalam konteks ini, SAP berperan sebagai sistem penunjang keputusan yang meningkatkan koordinasi lintas fungsi di dalam organisasi.

Kemandirian

Kemandirian kerja merupakan kemampuan individu untuk menyelesaikan tugas tanpa ketergantungan berlebihan pada bantuan pihak lain, termasuk atasan maupun rekan kerja. Dalam implementasi sistem SAP di Dipo 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 peninjauan 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 pernyataan Informan Supervisor Ruas Perencanaan Depo Pelaksana Sidotopo, 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 Bandura, self-efficacy dapat ditingkatkan melalui pengalaman langsung (mastery experience) dan pelatihan yang efektif[16]. Dalam konteks penggunaan SAP, semakin sering karyawan menggunakan sistem, semakin tinggi rasa percaya dirinya untuk menyelesaikan pekerjaan tanpa bantuan pihak lain.

Komitmen Kerja

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 Pelaksana Depo Lokomotif Sidotopo, digunakan untuk memperkuat hal ini. Pernyataan itu mengungkapkan: "Kinerja 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 Mowday,



Porter & Steers tentang organizational commitment,

yang menyebutkan bahwa lingkungan kerja yang terstruktur dan sistematis dapat meningkatkan keterikatan karyawan terhadap organisasi[17]. Sistem yang transparan seperti SAP menumbuhkan rasa kepemilikan terhadap hasil kerja dan memperkuat budaya kerja berbasis akurasi dan integritas.

PEMBAHASAN

Perubahan lanskap operasional di Depo Lokomotif Sidotopo menuntut pemanfaatan teknologi informasi yang tidak hanya mendukung proses administrasi, tetapi juga meneguhkan tata kelola kinerja yang andal. Hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya menunjukkan bahwa kehadiran System Application and Product (SAP) bukan semata-mata instrumen teknis, melainkan katalis yang mempertautkan efisiensi proses dengan peningkatan mutu kerja. Bab pembahasan ini menempatkan temuan tersebut dalam kerangka konseptual yang lebih luas, sehingga dapat terlihat bagaimana penerapan SAP, kepuasan pengguna, dan kinerja karyawan saling menguatkan satu sama lain.



Pembahasan berikut akan menelusuri hubungan antar-temuan ini secara kritis: bagaimana penerapan SAP memicu perubahan perilaku kerja, bagaimana kepuasan pengguna memperkuat keefektifan sistem, dan bagaimana kinerja yang meningkat kembali memperkuat nilai investasi teknologi informasi di lingkungan PT KAI. Dengan demikian, bab ini tidak hanya menafsirkan hasil temuan, tetapi juga memberikan gambaran menyeluruh tentang dinamika transformasi digital yang sedang berlangsung di Depo Lokomotif Sidotopo.

Penerapan SAP

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa penerapan SAP telah membawa perubahan nyata terhadap tata kelola administrasi dan pelaporan di Depo Lokomotif Sidotopo. Seluruh proses, mulai dari pengadaan hingga akuntansi, kini terhubung dalam satu sistem yang memungkinkan data diperbarui secara real time.

Secara ilmiah, kondisi ini mencerminkan prinsip integrasi sistem yang dijelaskan Laudon dan Laudon (2022): efisiensi organisasi meningkat ketika informasi mengalir cepat dan konsisten di seluruh unit kerja[18]. SAP mewujudkan hal tersebut melalui basis data tunggal yang meniadakan duplikasi pekerjaan dan mempercepat arus keputusan.

Fenomena ini juga sesuai dengan gagasan Deming (1986) dalam Total Quality Management, bahwa mutu kerja dapat tercapai bila proses terstandar dan hasilnya mendapat umpan balik langsung[19]. SAP menyediakan mekanisme validasi otomatis yang menjadi bentuk umpan balik digital atas kinerja karyawan.

Penelitian Setiawan dalam temuan ini: sistem ERP meningkatkan efisiensi, mengurangi kesalahan pencatatan, dan mempercepat pelaporan pada perusahaan BUMN[20]. Penerapan SAP tidak hanya mendigitalisasi administrasi, tetapi juga mengubah pola kerja menjadi lebih efisien dan terstandar di seluruh lini operasi.

Kepuasan User Terhadap SAP

Kepuasan pelanggan atau pengguna adalah indikator keberhasilan suatu sistem. Dari penelitian yang dilakukan, pengguna SAP di Depo Lokomotif Sidotopo pada dasarnya puas dengan kinerja sistem, terutama kelengkapan dan akurasi informasi. Namun, ada beberapa masalah terkait kemudahan penggunaan beberapa sistem dan antarmuka.

Analisis kepuasan pengguna terhadap isu-isu ini memiliki atribut berikut yang telah didefinisikan oleh Torkzadeh dan Doll (1991):



konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan,

dan ketepatan waktu.[5]. Setiap indikator berikut dijelaskan secara ilmiah untuk menggambarkan pengaruhnya terhadap persepsi pengguna SAP, sebagai berikut:

Content (Kelengkapan Informasi)

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pengguna merasa informasi yang disediakan SAP sangat lengkap dan relevan dengan kebutuhan pekerjaan. Setiap aktivitas transaksi, data stok, hingga laporan keuangan dapat diakses melalui satu sistem terintegrasi.

Secara ilmiah, kondisi ini menunjukkan bahwa sistem memiliki high information richness yakni kemampuan menyediakan informasi secara luas dan mendalam (Laudon & Laudon, 2022) [18]. Informasi yang lengkap membantu pengguna membuat keputusan lebih cepat dan akurat. Penelitian Yuliani juga menemukan bahwa kelengkapan konten dalam sistem ERP berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna karena mengurangi ketergantungan terhadap laporan manual[21]. Aspek content yang kuat pada SAP menjadi dasar utama terbentuknya kepuasan pengguna, karena memberikan kemudahan dalam mengakses seluruh data yang dibutuhkan secara menyeluruh dan terintegrasi.



Accuracy (Keakuratan Informasi) Pada indikator format,

SAP dinilai mampu menghasilkan data yang akurat dan konsisten antarbagian. Proses otomatisasi dan validasi sistem menekan terjadinya kesalahan pencatatan yang biasa muncul pada metode manual.

Secara ilmiah, keakuratan informasi merupakan dimensi penting dari kualitas sistem. DeLone dan McLean (2016) menegaskan bahwa akurasi adalah prasyarat utama bagi kepercayaan pengguna terhadap sistem informasi[22]. Ketika data dianggap benar dan bebas kesalahan, maka keandalan sistem pun meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan Rahmawati yang menyatakan bahwa ERP berbasis SAP meningkatkan validitas data keuangan dan memperkuat kontrol internal organisasi[23]. Keakuratan data yang dihasilkan SAP memperkuat kepercayaan pengguna terhadap sistem dan mendorong pemanfaatan SAP secara berkelanjutan.

Format (Tampilan dan Penyajian Data)

Meskipun SAP menyediakan informasi lengkap dan akurat, sebagian pengguna menilai tampilan antarmuka dan format laporan masih terlalu kompleks. Hal ini disebabkan karena SAP dirancang dengan orientasi teknis yang tinggi, sehingga memerlukan adaptasi bagi pengguna baru.

Fenomena ini dapat dijelaskan melalui teori usability oleh Nielsen (1994), yang menegaskan bahwa kemudahan interaksi dengan sistem sangat bergantung pada desain tampilan dan kesesuaian dengan kebiasaan pengguna[24]. Format yang terlalu teknis dapat menghambat persepsi kemudahan, terutama bagi pegawai non-teknologi. Penelitian Hidayat & Purnomo menemukan bahwa desain antarmuka berpengaruh langsung terhadap tingkat kenyamanan dan penerimaan sistem di kalangan pengguna[25]. Agar kepuasan pengguna SAP semakin meningkat, diperlukan penyederhanaan tampilan dan format penyajian data yang lebih intuitif bagi pengguna umum, tanpa mengurangi fungsi utama sistem.

Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)

Sebagian pengguna mengakui bahwa SAP memiliki tingkat kompleksitas tinggi, terutama di awal penggunaan. Namun, setelah mengikuti pelatihan dan terbiasa dengan fitur-fitur yang ada, sistem menjadi lebih mudah dioperasikan.

Temuan ini dapat dijelaskan melalui Technology Acceptance Model (TAM) oleh Davis (1989), yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan faktor penentu penerimaan teknologi[26]. Semakin sering seseorang berinteraksi dengan sistem, semakin besar pula tingkat kenyamanan dan kepercayaannya terhadap sistem tersebut. Penelitian Kurnia menunjukkan bahwa pelatihan dan pengalaman penggunaan sistem berpengaruh signifikan terhadap persepsi kemudahan dan penerimaan pengguna[18]. Aspek kemudahan penggunaan SAP dapat terus ditingkatkan melalui pelatihan berkelanjutan dan pendampingan teknis agar seluruh karyawan mampu mengoperasikan sistem secara optimal.

Timeliness (Ketepatan Waktu Informasi)

Pengguna SAP menilai sistem ini mampu menyajikan informasi secara cepat dan tepat waktu, terutama dalam proses pelaporan dan pemantauan stok barang. Namun, pada waktu tertentu seperti akhir bulan kinerja sistem sempat menurun karena banyaknya transaksi yang diproses bersamaan.

Secara ilmiah, aspek ketepatan waktu berkaitan dengan performa sistem (system performance). Romney dan Steinbart menegaskan bahwa sistem informasi yang efektif harus mampu menyajikan data secara cepat, andal, dan sesuai kebutuhan waktu pengambilan keputusan[27]. Penelitian Setiawan mendukung hal ini dengan menunjukkan bahwa kecepatan akses data merupakan salah satu indikator utama kepuasan pengguna ERP di lingkungan BUMN[20]. Secara keseluruhan, SAP telah memenuhi kriteria SAP meskipun pada saat beban puncak penguatan kapasitas jaringan dan server masih dibutuhkan untuk mengatasi masalah jaringan.

Dari penjelasan di atas menunjukkan bahwa kepuasan pengguna SAP di Depo Lokomotif Sidotopo telah terbangun dan diakibatkan oleh sistem yang mampu memberikan informasi yang baik dan memuaskan. Meskipun masih mendapat tantangan mengenai kemudahan penggunaan dan tampilan antarmuka, pada umumnya pengguna menanggapi bahwa SAP telah memberi keuntungan di dalam efisiensi serta kenyamanan kerja. Temuan ini memperkuat model Information System Success (DeLone & McLean,



2016) serta Technology Acceptance Model (Davis,

1989), yang menekankan bahwa kualitas informasi dan kemudahan penggunaan menjadi kunci keberhasilan sistem informasi di lingkungan organisasi modern[28].

Kinerja User Terhadap SAP

Penerapan SAP berdampak langsung pada peningkatan kinerja pegawai di berbagai aspek. Analisis berikut menguraikan pengaruhnya terhadap enam indikator utama:

Kualitas (Quality)

Penggunaan SAP meningkatkan mutu hasil pekerjaan melalui pencatatan yang lebih akurat dan minim kesalahan. Fitur validasi otomatis membuat kesalahan input dapat segera diketahui. Deming (1986) menjelaskan bahwa sistem yang terstandar dan memberi umpan balik langsung mampu menjaga mutu kerja[19]. Studi Rahmawati menunjukkan hal serupa:

ERP berbasis SAP meningkatkan keandalan laporan dan mengurangi risiko human error[23]. SAP berperan sebagai sistem pengendali mutu digital yang menjaga konsistensi data dan hasil kerja karyawan.

Kuantitas (Quantity)

Sistem SAP mendorong produktivitas karena berbagai proses administratif kini otomatis. Karyawan dapat menghasilkan lebih banyak output tanpa menambah waktu kerja. Hal ini sejalan dengan O'Brien & Marakas yang menyebut ERP sebagai alat peningkat work productivity[24]. Fahrizal menemukan bahwa penerapan SAP mempercepat siklus pelaporan dan meningkatkan jumlah transaksi yang diselesaikan setiap periode[29]. Produktivitas karyawan meningkat karena otomatisasi sistem mengurangi pekerjaan berulang dan mempercepat proses administrasi.

Ketepatan Waktu (Timeliness)

Integrasi SAP memungkinkan laporan diselesaikan tepat jadwal karena data tersimpan dan diperbarui secara real time. Robbins & Judge menegaskan bahwa organisasi yang efektif adalah yang memiliki kecepatan dan ketepatan dalam penyampaian hasil[24]. Wulandari membuktikan bahwa penggunaan ERP mengurangi keterlambatan laporan dan mempercepat komunikasi antarunit[27]. SAP menjadi faktor penting dalam menjaga disiplin waktu pelaporan dan meningkatkan kecepatan respons organisasi.

Efektivitas (Effectiveness)

Efektivitas kerja meningkat karena SAP menyatukan berbagai fungsi operasional dalam satu sistem. Karyawan tidak lagi bekerja terpisah berdasarkan dokumen manual, melainkan saling terhubung melalui data digital yang sama. Daft menyebut bahwa organisasi efektif adalah yang mampu mencapai hasil optimal dengan sumber daya minimal.

Setiawan menemukan bahwa ERP meningkatkan efektivitas organisasi dengan mempercepat proses pengambilan keputusan dan memperkuat koordinasi lintas bagian[20]. Melalui integrasi data dan alur kerja yang efisien, SAP membuat penggunaan waktu dan tenaga menjadi lebih tepat sasaran.

Kemandirian (Independency)

Karyawan menjadi lebih mandiri karena SAP memberikan akses langsung ke informasi yang dibutuhkan tanpa harus bergantung pada atasan. Bandura (1997) dalam teori self-efficacy menjelaskan bahwa pengalaman langsung meningkatkan keyakinan seseorang untuk bertindak mandiri[30].

Kurnia menunjukkan bahwa pengalaman dan pelatihan penggunaan sistem ERP berpengaruh terhadap rasa percaya diri dan kemampuan menyelesaikan pekerjaan secara mandiri[18]. SAP tidak hanya mempercepat pekerjaan, tetapi juga membangun kepercayaan diri dan kemandirian karyawan dalam mengelola tugasnya.

Komitmen Kerja (Work Commitment)

Sistem SAP mendorong disiplin dan tanggung jawab karena setiap aktivitas terekam secara digital dan dapat ditelusuri. Mowday, Porter & Steers (1982) menyebut bahwa keterbukaan sistem kerja memperkuat loyalitas dan keterikatan emosional karyawan[24].

Widyaningsih & Rahayu menemukan bahwa penerapan ERP meningkatkan komitmen kerja melalui transparansi dan akuntabilitas tinggi[31]. Dengan sistem yang transparan, SAP menumbuhkan tanggung jawab dan rasa memiliki terhadap pekerjaan di kalangan pegawai.

Analisis di atas menunjukkan bahwa penerapan SAP di Depo Lokomotif Sidotopo mampu memperbaiki sistem kerja dan meningkatkan kinerja karyawan secara menyeluruh. Sistem ini tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga membentuk budaya kerja baru yang lebih efisien, transparan, dan bertanggung jawab.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna serta dampaknya terhadap peningkatan kinerja karyawan pada penggunaan aplikasi System Application and Product (SAP) di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya. Melalui analisis, dapat dipahami bahwa implementasi SAP cukup efektif dalam mendukung integrasi proses pengadaan, pengelolaan persediaan hingga pencatatan akuntansi secara real time. Oleh karena itu, komponen-komponen tersebut efektif meningkatkan efisiensi dan ketepatan informasi yang dibutuhkan pengguna.

Kepuasan pengguna kemudian tertanam melalui kualitas content dan accuracy yang tinggi dan relevan dengan tugas terkait. Kualitas format dan timeliness saat ini membutuhkan optimalisasi, karena mereka memiliki relasi yang cukup erat dengan kompleksitas antarmuka dan performa SAP ketika ditempatkan pada beban kerja tinggi.

Lebih jauh lagi, kinerja pegawai telah meningkat karena kualitas,



kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas,

kemandirian, dan komitmen yang lebih unggul didukung oleh penerapan SAP. Dengan kata lain, system yang integrative dan transparan telah memberikan banyak efek bagi kinerja pegawai selain itu tidaklah hanya tercipta dengan efisiensi namun juga secara bertanggung jawab dan professional. Secara keseluruhan, SAP bukanlah sekedar system teknologi informasi, melainkan juga Adalah salah satu instrument strategis dalam menjalankan transformasi digital dari berbagai sudut pandang. Ke depan, penelitian lanjutan dapat diarahkan pada pengembangan model pengukuran keberhasilan implementasi sistem berbasis ERP di lingkungan BUMN dengan mempertimbangkan faktor budaya kerja digital dan kesiapan sumber daya manusia.



Document from another user

Comes from another group

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat

menjadi bahan pertimbangan bagi pihak PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 8 Surabaya serta pihak-pihak terkait lainnya. Saran ini ditujukan untuk meningkatkan efektivitas penerapan System Application and Product (SAP) serta memperkuat kontribusinya terhadap peningkatan kinerja karyawan di masa mendatang.

Optimalisasi Infrastruktur Teknologi

PT KAI (Persero) perlu memperkuat kapasitas server dan jaringan guna memastikan stabilitas sistem SAP, terutama pada periode dengan beban transaksi tinggi seperti penutupan laporan bulanan. Penguatan infrastruktur ini akan menjamin kecepatan akses dan ketepatan waktu penyajian informasi yang menjadi dasar pengambilan keputusan manajerial.

Penyederhanaan Antarmuka dan Dokumentasi Sistem

Kompleksitas tampilan dan format laporan pada SAP masih menjadi kendala bagi sebagian pengguna. Oleh karena itu, diperlukan pembaruan desain antarmuka yang lebih intuitif serta penyusunan panduan teknis yang mudah dipahami oleh seluruh staf, termasuk karyawan non-teknis. Langkah ini dapat meningkatkan kenyamanan dan efisiensi penggunaan sistem di seluruh level organisasi.

Peningkatan Kompetensi dan Pelatihan Pengguna

Program pelatihan perlu dilakukan secara periodik dan berjenjang agar pengguna memiliki pemahaman mendalam mengenai fungsi dan manfaat SAP. Pelatihan berbasis praktik langsung (hands-on training) akan mempercepat proses adaptasi, meningkatkan kemandirian kerja, serta memperkuat keyakinan diri pengguna dalam mengoperasikan sistem secara optimal.

Penguatan Pengawasan dan Evaluasi Berkelanjutan

Manajemen perlu menerapkan mekanisme evaluasi rutin terhadap efektivitas SAP dengan melibatkan umpan balik pengguna. Hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan dasar untuk melakukan perbaikan sistem secara berkelanjutan, sehingga SAP tetap relevan dengan kebutuhan operasional dan perkembangan teknologi informasi.

Integrasi Budaya Kerja Digital

Agar transformasi digital melalui SAP berjalan berkesinambungan, PT KAI perlu menanamkan budaya kerja berbasis data dan akurasi di setiap lini operasional. Penguatan budaya ini dapat dilakukan melalui sistem penghargaan terhadap karyawan yang menunjukkan konsistensi, ketelitian, dan komitmen dalam pemanfaatan teknologi.

UCAPAN TERIMA KASIH



Document from another user

Comes from another group

Puji



Document from another user

Comes from another group

syukur penulis panjatkan



Document from another user

Comes from another group

ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul

"Evaluasi Kepuasan User Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Pada Penggunaan Aplikasi System Application and Product (SAP) di PT KAI (Persero) Daop 8 Surabaya" dengan baik.



eprints.uny.ac.id | PENERAPAN MODEL PROBLEM BASED LEARNING UNTUK MENINGKATKAN KEAKTIFAN DAN HASIL BELAJAR SISWA PADA PELAJARAN KOMPUTER (KK6) D...

<http://eprints.uny.ac.id/29935/1/Leonardus%20Baskoro%20Pandu%2006518244005.pdf>

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan



Document from another user

Comes from another group

berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

Bapak

Fityan Izza Noor Abidin, SE., MSA., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, motivasi, serta bimbingan yang sangat berharga sejak awal hingga akhir penyusunan skripsi ini.

Ibu Dr. Poppy Febriana, S.Sos., M.Med.Kom., selaku Dekan Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, yang telah memberikan kesempatan serta fasilitas selama proses perkuliahan.

Ibu Sarwendah Biduri, S.E., M.SA., selaku Ketua Program Studi Akuntansi yang telah memberikan dukungan, arahan, dan kemudahan selama proses penyusunan tugas akhir ini.

Seluruh dosen dan staf pengajar Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis, Hukum, dan Ilmu Sosial Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, atas ilmu, pengalaman, dan inspirasi yang telah diberikan selama masa studi.

Pihak manajemen dan seluruh karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 8 Surabaya, khususnya di Depo Lokomotif Sidotopo, yang telah memberikan kesempatan, informasi, dan bantuan dalam pengumpulan data penelitian ini.

Kedua orang tua tercinta, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, serta dukungan moral dan material tanpa henti.
Rekan-rekan seperjuangan di Program Studi Akuntansi angkatan 2019, yang selalu memberikan semangat, kebersamaan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi

11

Document from another user
♥ Comes from another group

ini.
Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan karya ilmiah ini di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan menjadi kontribusi nyata dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang

akuntansi dan sistem informasi manajemen.

REFERENSI

[1]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. Sim

anjuntak, 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/JJOURNALLAMEDIHEALTICO.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

12

doi.org | Implementasi Metode End User Computing Satisfaction untuk Mengukur Tingkat Keefektifan dan Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning di Masa Pandemi Covi...
<https://doi.org/10.31605/jcis.v5i1.1258>

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.
[6]A. Apriansi, M. Sapiri, and I.

Syamsuddin, "Pengaruh



ejurnal.ulbi.ac.id

<https://ejurnal.ulbi.ac.id/index.php/jurnalland/article/view/3549>

Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna System Application And Product In Data Processing



doi.org | Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna System Application And Product In Data Processing Pada PT Perusahaan Listrik...

<https://doi.org/10.56326/access.v1i2.2036>

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.

[11]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 Efisiensi 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.

[16]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



ejurnal.ulbi.ac.id
<https://ejurnal.ulbi.ac.id/index.php/jurnalland/article/view/3549>

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.



doi.org
<https://doi.org/10.32500/jematech.v6i2.5339>

Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado,

”Pengaruh



doi.org | Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna System Application And Product In Data Processing Pada PT Perusahaan Listrik...
<https://doi.org/10.56326/access.v1i2.2036>

Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Software SAP terhadap Kepuasan Pengguna pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3)



doi.org
<https://doi.org/10.32500/jematech.v6i2.5339>

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.
[20]M. L. Oktaroza and A.



Setiawan,

”EFEKTIVITAS



doi.org
<https://doi.org/10.22437/jmk.v14i2.43273>

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



doi.org
<https://doi.org/10.32877/bt.v8i1>

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

21

archive.umsida.ac.id

<https://archive.umsida.ac.id/index.php/archive/preprint/download/1447/10367/11718>

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 Satisfaction 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

22

ejurnal.ulbi.ac.id

<https://ejurnal.ulbi.ac.id/index.php/jurnalland/article/view/3549>

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.
[26]A. Nuriadini and P.

T. B. Hadiprajitno, “Manfaat

23

ejurnal.ulbi.ac.id

<https://ejurnal.ulbi.ac.id/index.php/jurnalland/article/view/3549>

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

24

ejurnal.ulbi.ac.id

<https://ejurnal.ulbi.ac.id/index.php/jurnalland/article/view/3549>

KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA ENTERPRISE RESOURCE PLANNING-SYSTEM APPLICATION AND PRODUCT IN DATA PROCESSING (ERP-SAP)

25

[doi.org |](https://doi.org/10.56326/access.v1i2.2036) Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna System Application And Product In Data Processing Pada PT Perusahaan Listrik...
<https://doi.org/10.56326/access.v1i2.2036>

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



doi.org
<https://doi.org/10.59141/japendi.v6i6>

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.
[31]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.