

**PENGARUH KOMPETENSI DAN IKLIM ORGANISASI DALAM
PENERAPAN APLIKASI SAP TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
DI PT. SEMEN BATURAJA**

Randy Prayuda

Mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri

E-mail: randyprayuda@gmail.com

Fakhry Zamzam

Mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri

E-mail: fakhry@uigm.ac.id

Herri Setiawan

Mahasiswa Universitas Indo Global Mandiri

E-mail: herri@uigm.ac.id

Abstract

This research particularly aims to reach The Influence of Competence and Organizational Climate in the Application of SAP Application Methods to User's Satisfaction in Division Operation 1 and Division Operation 2 PT. Semen Baturaja (Persero), Tbk Baturaja Site. The purpose of this study specifically to obtain the results of the analysis of the influence of competence and organizational climate in the application of the System Application and Product in Data Processing (SAP) application methods to user satisfaction in Division Operation 1 and Division Operation 2 of PT Semen Baturaja (Persero) Tbk Site Baturaja, both partially or simultaneously. This research is quantitative research with explanatory methods and survey research methods. While based on the purpose of this study is to test the hypothesis with a survey and explain the causal relationship between variables, namely competence, organizational climate, and test on user satisfaction.

The data analysis tool used by researchers is SmartPLS version 3.0. The results showed that competency and organizational climate simultaneously did not have a positive effect on SAP user satisfaction with an original sample value of 0.19 but the t-count value was smaller than the t-table, namely (1.30 <1.666),

whereas The partial competence variable has a a positive relationship, this is evidenced by the t-count value is greater than the t-table ($1.75 > 1.666$) and the original sample value is positive at 0.18 and the organizational climate variable also affects SAP user satisfaction in Division Operation 1 and 2 PT Semen Baturaja (Persero) with the t-count value greater than the t-table, namely ($5.22 > 1.666$) and a positive original sample value of 0.65.

Keywords: Competency, organizational climate, user satisfaction

Abstrak

Tujuan penelitian ini secara khusus untuk mendapatkan hasil analisis pengaruh kompetensi dan iklim organisasi dalam penerapan metode aplikasi System Application and Product in Data Processing (SAP) terhadap kepuasan pengguna di Division Operation 1 dan Division Operation 2 PT Semen Baturaja (Persero) Tbk Site Baturaja, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode explanatory dan metode penelitian survey. Sedangkan berdasarkan tujuannya penelitian ini adalah untuk menguji hipotesis dengan survey dan menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel, yaitu kompetensi, iklim organisasi dan menguji terhadap kepuasan pengguna.

Alat analisis data yang digunakan peneliti adalah SmartPLS versi 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dan iklim organisasi secara simultan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SAP dengan nilai original sampel sebesar 0,19 namun dari nilai perhitungan t-hitung lebih kecil dari t-tabel, yakni ($1,30 < 1,666$), sedangkan secara parsial variabel kompetensi memiliki hubungan yang positif, hal ini dibuktikan dari nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel ($1,75 > 1,666$) dan nilai original sample bernilai positif sebesar 0,18 dan variabel iklim organisasi juga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SAP di Division Operation 1 dan 2 PT Semen Baturaja (Persero) dengan nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel, yakni ($5,22 > 1,666$) dan nilai original sample bernilai positif sebesar 0,65.

Kata Kunci: Kompetensi, Iklim Organisasi, Kepuasan Pengguna

Pendahuluan

1. Latar Belakang

Dalam perkembangan teknologi industri 4.0 dan perdagangan global tidak menutup kemungkinan bahwa persaingan industri semen tidak hanya dengan pemain di dalam negeri saja, namun persaingan industri semen global juga tidak dapat dihindari. Kondisi industri semen tanah air tengah menghadapi tantangan. Pasalnya, pertumbuhan produksi semen tidak diimbangi oleh kenaikan jumlah konsumsi dalam negeri maupun luar negeri. Ketua Umum Asosiasi Semen Indonesia Widodo Santoso mengatakan terjadi kelebihan pasokan atau over supply sebesar 30 juta ton pada tahun ini. Saat ini, kata dia, kapasitas produksi dalam negeri mencapai 107 juta ton. Adapun konsumsi dalam negeri diperkirakan mencapai 69 juta ton dan luar negeri 5 juta ton per tahun.

Oleh karena itu management PT. Semen Baturaja (Persero), Tbk pada Tahun 2017 melakukan langkah strategis management yang dikenal dengan “Inisiatif Tiga Gajah”. Dimana salah satu strateginya adalah Business Process Streamlining yang dilakukan untuk melakukan percepatan proses pengambilan keputusan.

Untuk menghadapi tantangan tersebut maka, pada awal tahun 2019 Management PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk melakukan perubahan yang besar dalam menghadapi perkembangan teknologi industri 4.0 yang linear dengan inisiatif Tiga Gajah pada strategi “Business Process Streamlining” dengan cara restruktur organisasi dan perubahan sistem informasi manajemen dari Sistem JD Edwards World Solution Company (JDE) menjadi (System Application and Product in data processing) (SAP). Lain hal nya sistem JDE yang fokus dengan informasi data material inventory dan laporan finance, pada sistem informasi SAP ini terdapat 9 Modul yang di implementasikan ke PT. Semen Baturaja (Persero), Tbk yang dapat dilihat pada Tabel 1.1 di bawah ini.

Tabel 1.2 Modul SAP Implementasi di SMBR

No	Bisnis Proses	Modul ERP SAP
1	Akuntansi Keuangan	Finance (FI)
2	Akuntansi Manajemen	Controlling (CO)
3	Manajemen Anggaran	Fund Management (FM)
4	Perencanaan Anggaran	Business Planning & Consolidation (BPC)
5	Penjualan dan Pemasaran	Sales & Distribution (SD)
6	Pengadaan dan Persediaan	Material Management (MM)
7	Perencanaan Produksi & Manajemen Kualitas	Production Planning (PP) dan Quality Management (QM)
8	Pemeliharaan	Plant Maintenance (PM)
9	Sumber Daya Manusia	Human Capital Management (HCM)

Sumber: Gading Project, 2018

Pada pembahasan kali ini fokus peneliti mengenai Implementasi SAP pada Modul Pemeliharaan atau Plant Maintenance (PM) dimana terdapat fasilitas yang dapat mengintegrasikan pekerjaan user (specialist maintenance) dalam penyelesaian hasil pekerjaannya ke dalam suatu sistem informasi berbasis ERP SAP pada kegiatan *preventive maintenance* (pengecekan rutin).

Pada kenyataannya realisasi program *preventive maintenance* yang terjadi di 3 (tiga) Site, antara lain : Site Palembang, Site Baturaja dan Site Panjang belum terlihat konsistensi dalam pelaksanaan rekapitulasi data ke sistem informasi yang sudah disediakan di dalam aplikasi SAP Modul PM. Dimana ditambah dengan adanya restrukturisasi organisasi yang terjadi pada unit kerja baru ataupun karyawan yang mendapatkan promosi baik di direktorat yang sama maupun lintas direktorat saat sebelum dilaunchingnya sistem informasi yang baru mengakibatkan penyerapan ilmu dan skema hands-on to end-user belum berjalan secara efektif dan belum terlihatnya kepuasan dari masing-masing pengguna dalam penggunaan aplikasi SAP tersebut. Selain pada itu, sistem SAP yang integrasi mulai dari material management, financial accounting, fund management hingga monitoring dalam hal maintenance peralatan produksi memerlukan konfigurasi yang lebih kompleks dan dituntut pemahaman karyawan secara cepat yang dapat mengakibatkan perubahan dari iklim organisasi serta mempengaruhi kepuasan pengguna khususnya yang berada di Division Operation.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis menarik untuk mengkaji secara mendalam dengan Pendekatan ilmu manajemen SDM, sehingga mengajukan judul penelitian **“Pengaruh Kompetensi dan Iklim Organisasi dalam Penerapan Metode Aplikasi SAP Terhadap Kepuasan Pengguna di Division Operation 1 dan 2 PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk”**

2. Rumusan Masalah

- 1) Bagaimanakah pengaruh kompetensi di dalam penerapan metode aplikasi SAP terhadap kepuasan pengguna di *Division Operation* 1 dan 2 PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk?
- 2) Bagaimanakah pengaruh iklim organisasi di dalam penerapan metode aplikasi SAP terhadap kepuasan pengguna di *Division Operation* 1 dan 2 PT. Semen Baturaja (Persero) Tbk?
- 3) Bagaimanakah pengaruh kompetensi, dan iklim organisasi secara bersama-sama di dalam penerapan metode aplikasi SAP terhadap kepuasan pengguna di *Division Operation* 1 dan 2 PT Semen Baturaja (Persero) Tbk?

Kajian Pustaka

1. Kompetensi

Kompetensi dalam penelitian ini merupakan kombinasi pengetahuan keahlian dan kemampuan dalam bidang karier tertentu yang dimiliki seseorang

untuk dapat melaksanakan tugas dan fungsinya. Operasional variabel kompetensi meliputi 5 indikator yaitu ; a. *Task Skills*, b. *Task Management Skills*, c. *Contingency Management Skills*, d. *Job Role Environment Skills*, dan e. *Transfer Skills* yang dijabarkan kepada 7 pernyataan. Pertanyaan tersebut akan dijabarkan dalam pembahasan nanti.

2. Iklim Organisasi

Iklim organisasi dalam penelitian ini merupakan pola lingkungan yang menentukan munculnya motivasi serta berfokus pada persepsi yang masuk akal atau dapat dinilai. Operasional Variabel iklim organisasi meliputi 6 indikator yaitu; 1. Struktur, 2. Standar-standar, 3. Tanggung jawab, 4. Penghargaan, 5. Dukungan, 6. Komitmen.

3. Kepuasan Pengguna

Konsep variabel kepuasan pengguna dalam hal ini yang terdapat di suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik. Operasional variabel kepuasan pengguna yaitu: 1. *Content*, 2. *Accuracy*, 3. *Format*, 4. *Ease of Use*, 5. *Timeliness*.

Penelitian Sebelumnya

Sebelum peneliti ada beberapa peneliti sebelumnya yang telah meneliti dengan judul yang sama salah satunya Putri (2013) dengan judul penelitian Pengaruh Iklim Organisasi dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung. Berdasarkan hasil penelitian, maka disimpulkan iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung dan lingkungan kerja fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung.

Aulia, (2017) yang berjudul Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Akhir *System Application Product* (SAP) dengan *Perceived Usefulness* sebagai Variabel Moderating pada PT PLN (persero) Unit Induk Pembangunan Pembangkit Sumatera. Hasilnya menunjukkan bahwa secara parsial Kualitas Sistem berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Akhir SAP dan Kualitas Informasi berpengaruh negatif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Akhir SAP. Secara simultan Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Akhir SAP. Dan hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* bukan merupakan variabel moderating.

Basori et. al (2017) dengan judul penelitian Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi

Kerja Sebagai Variabel *Intervening*. Hasilnya menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh kompetensi karyawan terhadap motivasi kerja PT. Krakatau Bandar Samudera, terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap motivasi kerja PT. Krakatau Bandar Samudera, tidak terdapat pengaruh kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan PT. Krakatau Bandar Samudera, tidak terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Krakatau Bandar Samudera, terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. Krakatau Bandar Samudera.

A. Dewi & Zamzam (2019) berjudul *Kepemimpinan, Kompetensi dan Kinerja Pengaruhnya Terhadap Pengembangan Karir Aparatur di Kota Palembang*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dan positif antara Kepemimpinan, Kompetensi dan Kinerja terhadap Pengembangan Karir Aparatur di Kota Palembang secara simultan dan parsial.

Metodologi Penelitian.

1. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan kelompok orang, peristiwa atau hal yang ingin diinvestigasi oleh peneliti Menurut (Sekaran & Bougie, 2016). Populasi yang digunakan seluruh karyawan *Division Operation 1* Site Baturaja sebanyak 151 orang karyawan dan *Division Operation 2* Site Baturaja memiliki sejumlah 155 orang karyawan, dengan demikian yang akan menjadi populasi dalam penelitian ini sebanyak 306 orang karyawan

b. Sampel Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan berdasarkan sampel. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016b). Dalam hal ini peneliti membuat taraf keyakinan sebesar 90% dengan metode slovin. Dengan semua nilai yang telah diketahui dari jumlah populasi sebanyak 306 karyawan dan taraf keyakinan 90% maka didapat kesimpulan sampel penelitian ini sebanyak 75 sampel karyawan untuk mengukur keakuratan penelitian.

2. Rancangan Pengujian Outer Model/Evaluasi Model

a. Uji Validitas Instrumen

Validitas menunjukkan seberapa jauh suatu tes atau satu set dari operasioperasi mengukur apa yang seharusnya diukur Gshiselli et al., (1981) dalam (Jogiyanto, Hartono., & Abdillah, 2014). Pengujian Validitas ini terdiri dari: 1. *Validitas Konvergen*, 2. *Validitas Diskriminan*.

b. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas menunjukkan akurasi, konsistensi, dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran (Jogiyanto, Hartono., & Abdillah,

2014). Suatu indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai *loading factor* diatas

0,5 terhadap konstruk yang dituju. Uji reliabilitas didasarkan pada dua penilaian, yaitu: 1. *Composite Reability*, 2. *Cronbach's alpha*.

3. Rancangan Pengujian Inner Model/Model Struktural

Menurut Jogiyanto, Hartono., & Abdillah, (2014) model struktural dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan R^2 untuk konstruk dependen, nilai koefisien *path* atau *t-values* tiap *path* untuk uji signifikansi antar konstruk dalam model struktural.

a. R-Square

Pengujian *R-Square* digunakan mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen.

b. Nilai Koefisien Path atau *t-values*

Nilai koefisien path menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Skor koefisien path yang ditunjukkan oleh ilai $T\text{-statistic} \geq 1,666$ maka hipotesis alternatif dapat dinyatakan didukung Jogiyanto, Hartono., & Abdillah, (2014)

c. Pengujian Hipotesis

Dalam melakukan pengujian hipotesis penelitian ini menggunakan metode *bootstrapping* yang terdapat dalam *software* SmartPLS 3 versi 3.3.2 dengan kapasitas menggunakan angka sampling minimal 30 hingga 300. Menurut Efron (1979) metode *bootstrap* ini merupakan suatu metode berbasis *resampling* data sampel dengan syarat pengambilan pada datanya dalam menyelesaikan statistik ukuran sampel suatu sampel dengan harapan sampel tersebut mewakili data populasi sebenarnya. Dalam melakukan pengujian hipotesis degan menggunakan metode analisis PLS, jika *table path coefficient* menunjukkan *T-statistic* lebih besar dari $T\text{-tabel}$, maka hipotesis diterima.

Hasil Dan Pembahasan

1. Hasil Uji Validasi Instrumen

Pengujian kali ini untuk membuat permodelan persamaan structural atau *Structural Equation Modeling* (SEM) peneliti menggunakan aplikasi uji validitas prariset awal dengan menggunakan aplikasi SmartPLS versi 3 dengan hasil pengujian dengan metode validitas konvergen dan validitas diskriminan dapat dilihat pada Tabel 4.1 dan Tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas (*Average Varians Extracted*) AVE

Measurement Model	Hasil		Nilai Kritis	Evaluasi Model
	Variabel	AVE		
Convergen Validity	Kompetensi	0,71	>0,5	Valid
	Iklm Organisasi	0,65		Valid
	Kepuasan Pengguna	0,78		Valid

Sumber: Kuesioner penelitian, diolah oleh peneliti, 2020

Hasil olah data menggunakan SmartPLS versi 3, bahwa indikator seluruh variabel penelitian seluruhnya dinyatakan valid karena nilai validitas diatas nilai kritis.

Tabel 4.2 Hasil Pengujian Cross Loading

<i>Indikator</i>	Kompetensi (X1)	Iklm Organisasi (X2)	Kepuasan Pengguna (Y)	Evaluasi Model
Komkar01	0,89	0,37	0,35	Valid
KomKar02	0,90	0,26	0,25	Valid
KomKar03	0,84	0,35	0,34	Valid
KomKar05	0,80	0,16	0,15	Valid
KomKar07	0,79	0,23	0,27	Valid
Kimsi01	0,17	0,74	0,51	Valid
KimSi05	0,30	0,86	0,77	Valid
KimSi06	0,43	0,74	0,58	Valid
KimSi07	0,43	0,80	0,65	Valid
KimSi08	0,34	0,85	0,74	Valid
KimSi09	0,14	0,85	0,65	Valid
KimSi10	0,15	0,82	0,69	Valid
KesNa01	0,36	0,70	0,86	Valid
KesNa02	0,32	0,76	0,93	Valid
KesNa03	0,24	0,75	0,90	Valid
KesNa04	0,30	0,77	0,95	Valid
KesNa05	0,34	0,77	0,90	Valid
KesNa06	0,21	0,71	0,89	Valid
KesNa07	0,30	0,78	0,92	Valid
KesNa08	0,38	0,75	0,91	Valid

KesNa09	0,32	0,68	0,86	Valid
KesNa10	0,29	0,61	0,71	Valid
KesNa11	0,31	0,72	0,89	Valid
KesNa12	0,30	0,71	0,86	Valid

Sumber: Kuesioner penelitian, diolah oleh peneliti, 2020

Berdasarkan pada tabel 4.2 menunjukkan bahwa nilai *cross loading* masing-masing indikator tiap variabel memiliki nilai yang lebih tinggi daripada indikator lainnya. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa pengujian menggunakan *SmartPLS* 3.0 di atas validitas diskriminasi telah terpenuhi dan dinyatakan telah valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas menunjukkan akurasi, konsistensi dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran (Hartono dan Abdillah, 2014). Pengujian reliabilitas menggunakan dua metode, yaitu dengan menguji nilai *Composite reliability* (nilai kritis $>0,6$ dinyatakan mempunyai reliabilitas yang tinggi) dan *Cronbach's alpha* (*Rule of thumbs* nilai *cronbach's alpha* adalah $> 0,7$) dapat dilihat pada Tabel 4.3 dan Tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.3 Hasil Pengujian *Composite Reliability*

Measurement Model	Hasil		Nilai Kritis	Evaluasi Model
	Variabel/Konstruk	Nilai		
<i>Composite Reliability</i>	Kompetensi	0,92	>0,6	Reliable
	Iklim Organisasi	0,93		Reliable
	Kepuasan Pengguna	0,98		Reliable

Sumber: Kuesioner penelitian, diolah oleh peneliti, 2020

Tabel 4.3 menunjukan jika nilai masing masing konstruk yang tampil dari aplikasi *SmartPLS* 3.0 telah memenuhi syarat untuk dikatakan *reliable* karena hampir seluruh variable lebih besar dari nilai 0,6. Rincian nilai *composite reliability* dapat dijelaskan sebagai berikut. Variabel kepuasan pengguna memiliki *composite reliability* sebesar 0,98, variabel iklim organisasi nilai *composite reliability* 0,93, variabel kompetensi memiliki nilai *composite reliability* 0,92.

Tabel 4.4 Hasil Pengujian *Cronbach's Alpha*

Measurement Model	Hasil		Nilai Kritis	Evaluasi Model
	Variabel/Konstruk	Nilai		
<i>Cronbach's Alpha</i>	Kompetensi	0,90	>0,7	Reliable
	Iklim Organisasi	0,91		Reliable
	Kepuasan Pengguna	0,97		Reliable

Sumber: Kuesioner penelitian, diolah oleh peneliti, 2020

Tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* dimasing-masing kontruk telah memenuhi syarat untuk dikatakan *reliable* karena seluruh

variabel lebih besar dari 0,7.

3. Uji Karakteristik Responden

a. Deskripsi Variabel Kompetensi

Variabel kompetensi pada penelitian ini diukur melalui 7 indikator. Hasil Tanggapan responden terhadap variabel kompetensi dapat dijelaskan pada Tabel 4.5

Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kompetensi

Indikator	Pernyataan	Min	Max	Mean	Ket
KomKar01	Saya memiliki pengetahuan dalam menggunakan peralatan teknologi informasi seperti komputer	1	5	4,12	Tinggi
KomKar02	Saya mampu menyelesaikan tugas yang menggunakan peralatan berteknologi informasi	1	5	3,99	Tinggi
KomKar03	Keterampilan teknis saya, mendukung dalam menggunakan software Enterprise Resource Planning (ERP)	1	5	3,64	Tinggi
KomKar04	Jabatan saya, sudah sesuai dengan kemampuan dalam menggunakan software ERP	1	5	3,59	Tinggi
KomKar05	Saya memiliki kompetensi selesaikan pekerjaan yang dibebankan pada waktunya	1	5	3,95	Tinggi
KomKar06	Pelatihan penggunaan software diberikan sesuai dengan kebutuhan karyawan	1	5	3,41	Tinggi
KomKar07	Saya bertanggung jawab melaksanakan pekerjaan mengikuti aturan yang berlaku.	1	5	4,13	Tinggi
Valid N (listwise)=75		$\bar{x} = 3,83$			

Sumber : Kuesioner Penelitian, Diolah oleh peneliti, 2020

Berdasarkan Table 4.5 didapat bahwa rata-rata jawaban koresponden untuk setiap pernyataan pada variabel kompetensi adalah 3,83 dimana rata-rata responden organisasi khususnya *Division Operation 1* dan *Division Operation 2* memiliki kompetensi kriteria menuju baik.

b. Deskripsi Variabel Iklim Organisasi

Variabel iklim organisasi pada penelitian ini diukur melalui 10 indikator. Hasil Tanggapan responden terhadap variabel iklim organisasi dapat dijelaskan pada Tabel 4.6

Tabel 4.6' Deskripsi Variabel Iklim Organisasi

Indikator	Pernyataan	Min	Max	Mean	Ket
KimSi01	Lingkungan kerja IT telah didukung sarana kerja yang memadai	1	5	3,17	Cukup Tinggi
KimSi02	Ruangan kerja sudah nyaman, memenuhi standar sirkulasi udara dan ergonomic	1	5	3,32	Cukup Tinggi
KimSi03	ERP system perusahaan mempunyai data yang akurat	1	5	3,52	Tinggi
KimSi04	ERP system perusahaan bersifat fleksibel, dapat digunakan dimana saja	1	5	3,61	Tinggi
Indikator	Pernyataan	Min	Max	Mean	Ket
KimSi05	ERP system perusahaan sudah terintegrasi dari masing-masing sectoral	1	5	3,47	Tinggi
KimSi06	Hubungan kerja sesama petugas IT berlangsung harmonis.	1	5	3,53	Tinggi
KimSi07	ERP system perusahaan, mampu menyediakan technical support	1	5	3,55	Tinggi
KimSi08	Helpdesk IT perusahaan mampu bekerjasama dengan baik	1	5	3,59	Tinggi
KimSi09	Pimpinan perusahaan memanfaatkan ERP system dalam pengambilan keputusan	1	5	3,35	Cukup Tinggi
KimSi10	Pimpinan perusahaan mendorong penggunaan sumber data organisasional menjadi lebih optimal	1	5	3,44	Tinggi
Valid N (listwise)=75		$\bar{x} = 3,45$			

Sumber : Kuesioner Penelitian, Diolah oleh peneliti, 2020

Berdasarkan Tabel 4.6 diatas didapat bahwa rata-rata jawaban koresponden untuk setiap pernyataan pada variabel iklim organisasi adalah 3,45 dimana rata-rata responden setuju bahwa organisasi khususnya *Division Operation 1* dan *Division Operation 2* telah memiliki iklim organisasi dengan kriteria menuju baik.

c. Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna

Variabel kepuasan pengguna pada penelitian ini diukur melalui 12

indikator. Hasil Tanggapan responden terhadap variabel kepuasan pengguna dapat dijelaskan pada Tabel 4.7

Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna

Indikator	Pernyataan	Min	Max	Mean	Ket
KesNa01	Software System Application and Product in data processing (SAP) mampu memberikan informasi yang dibutuhkan.	1	5	3,64	Tinggi
KesNa02	Informasi yang dihasilkan oleh software SAP dapat diandalkan	1	5	3,61	Tinggi
KesNa03	Penggunaan Software SAP mendukung pembuatan laporan yang cepat.	1	5	3,52	Tinggi
KesNa04	Software SAP yang dimanfaatkan untuk menghasilkan informasi kredibel	1	5	3,60	Tinggi
KesNa05	Program dan sistem Software SAP yang digunakan terintegrasi dengan baik .	1	5	3,51	Tinggi
KesNa06	Tingkat akurasi software SAP sudah efektif dan dapat diandalkan	1	5	3,53	Tinggi
KesNa07	Software SAP mampu mendukung kebutuhan informasi sesuai dengan format yang ditetapkan	1	5	3,55	Tinggi
KesNa08	Software SAP yang digunakan mampu menghasilkan informasi yang dapat dipahami secara jelas	1	5	3,57	Tinggi

Indikator	Pernyataan	Min	Max	Mean	Ket
KesNa09	Software SAP yang saya gunakan bersifat user friendly dan mudah digunakan	1	5	3,44	Tinggi
KesNa10	Seluruh karyawan mampu menggunakan Software SAP dengan mudah .	1	5	3,16	Cukup Tinggi
KesNa11	Saya dapat memperoleh informasi yang sesuai setiap waktu dibutuhkan.	1	5	3,55	Tinggi
KesNa12	Software SAP mampu menyajikan informasi yang selalu mutakhir	1	5	3,55	Tinggi
Valid N (listwise)=75		$\bar{x} = 3,51$			

Sumber : Kuesioner Penelitian, Diolah oleh peneliti, 2020

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat dilihat bahwa rata-rata jawaban responden untuk setiap pernyataan pada variabel kepuasan pengguna adalah 3,51 dimana

masuk ke kriteria menuju baik.

4. Uji Instrumen Penelitian *Inner Model/Model Struktural*

Pengujian model struktural berfungsi untuk melihat hubungan antara konstruk nilai signifikansi dan *R-Square* (R^2) dari model penelitian. Nilai *R-Square* disajikan dalam rentang angka 0 hingga 1. Semakin nilai *R-square* mendekati angka 1, maka akan semakin baik.

Tabel 4.8 Pengujian R^2

Measurement Model	Hasil		Nilai Max	Evaluasi Model
	Variabel	Nilai		
Pengujian R^2	Kepuasan Pengguna	0,70	1	Valid

Sumber: Kuesioner penelitian, diolah oleh peneliti, 2020

5. Pengujian Hipotesis

Setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas selanjutnya peneliti melakukan pengujian signifikansi untuk menentukan hasil uji hipotesis. Dalam penelitian ini pada Tabel 4.9, pengujian dilakukan dengan cara *bootstrapping* pada aplikasi *SmartPLS 3.0* untuk mendapatkan nilai *path coefficients*. metode Pengujian menggunakan *bootstrapping* ini juga dimaksudkan untuk meminimalkan ketidaknormalan distribusi data penelitian. jika nilai *path coefficients* menunjukkan *t-statistic* lebih besar dari t-tabel, maka hipotesis diterima.

Tabel 4.9 *Path Coefficients*

Hipotesis	Hubungan Variabel	Original Sample (O)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STERR) (Min. >1,666)
H1	KomKar(X_1) → KesNa(Y)	0,18	0,10	1,75
H2	KimSi (X_2) → KesNa(Y)	0,65	0,12	5,22
H3	KomKar(X_1)&KimSi(X_2) → KesNa (Y)	0,19	0,15	1,30

Sumber: Kuesioner penelitian, diolah oleh peneliti, 2020

Hasil Pengujian Hipotesis-1

Pengujian hipotesis variabel pengaruh kompetensi terhadap variabel Kepuasan Pengguna merupakan H11. H11 menyatakan bahwa variabel kompetensi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Tabel *path coefficients* menunjukkan nilai variabel kompetensi terhadap kepuasan pengguna

memiliki nilai *original sampel* sebesar 0,18 dan nilai T-statistik sebesar $1,75 > t$ -tabel (1,666). Nilai tersebut menunjukkan bahwa arah hubungan variabel Pengaruh Kompetensi (X1) terhadap variabel Proses Kepuasan Pengguna (Y) adalah positif dan nilai t-statistik lebih dari nilai *t-statistic* standar yang berarti bahwa terdapat pengaruh hubungan variabel. Nilai variabel di masing-masing variabel ditampilkan

Dengan demikian H11 pada penelitian diterima. Artinya, dalam penelitian ini variabel laten Pengaruh Kompetensi (X1) dengan indikator-indikatornya berpengaruh terhadap variabel laten Proses Kepuasan Pengguna (Y).

Hasil Pengujian Hipotesis 2

Pengujian hipotesis variabel pengaruh iklim organisasi terhadap variabel Kepuasan Pengguna merupakan H12. H12 menyatakan bahwa variabel iklim organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Tabel *path coefficients* menunjukkan nilai variabel kompetensi terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai *original sampel* sebesar 0,65 dan nilai T-statistik sebesar $5,22 > t$ -tabel (1,666). Nilai tersebut menunjukkan bahwa arah hubungan variabel Pengaruh Iklim Organisasi (X2) terhadap variabel Proses Kepuasan Pengguna (Y) adalah positif dan nilai t-statistik lebih dari nilai *t-statistic* standar yang berarti bahwa terdapat pengaruh hubungan variabel.

Dengan demikian H12 pada penelitian diterima. Artinya, dalam penelitian ini variabel laten Pengaruh Iklim Organisasi (X2) dengan indikator-indikatornya berpengaruh terhadap variabel laten Proses Kepuasan Pengguna (Y).

Hasil Pengujian Hipotesis 3

Pengujian hipotesis variabel pengaruh kompetensi dan iklim organisasi terhadap variabel Kepuasan Pengguna merupakan H13. H13 menyatakan bahwa variabel kompetensi dan iklim organisasi secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Tabel *path coefficients* menunjukkan nilai variabel kompetensi dan iklim organisasi terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai *original sampel* sebesar 0,19 dan nilai T-statistik sebesar $1,30 > t$ -tabel (1,666). Nilai tersebut menunjukkan bahwa arah hubungan variabel Pengaruh Kompetensi (X1) dan Iklim Organisasi (X2) terhadap variabel Proses Kepuasan Pengguna (Y) adalah positif, namun nilai t-statistik tidak lebih dari nilai *t-statistic* standar yang berarti bahwa tidak terdapat pengaruh hubungan variabel.

Dengan demikian H13 pada penelitian ditolak. Artinya, dalam penelitian ini variabel laten Pengaruh Kompetensi (X1) dan Iklim Organisasi (X2) dengan indikator-indikatornya tidak berpengaruh terhadap variabel laten Proses Kepuasan Pengguna (Y).

Simpulan

1. Hasil pengujian dari karakteristik responden didapat bahwa variabel kompetensi (nilai indikator tertinggi 4,13) berpengaruh positif terhadap

- kepuasan pengguna (nilai indikator tertinggi 3,64) SAP di *Division Operation* 1 dan 2 PT. Semen Baturaja (Persero), Tbk serta hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kompetensi dengan kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dari nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel ($1,75 > 1,666$) dan nilai original sample bernilai positif sebesar 0,18.;
2. Hasil pengujian dari karakteristik responden variabel Iklim organisasi (nilai indikator tertinggi 3,61) terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (nilai indikator tertinggi 3,64) SAP di *Division Operation* 1 dan 2 PT. Semen Baturaja (Persero), Tbk serta hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa hubungan yang positif dan signifikan antara iklim organisasi dengan kepuasan pengguna. Hal ini dibuktikan dari nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel, yakni ($5,22 > 1,666$) dan nilai original sample bernilai positif sebesar 0,65.;
 3. Variabel kompetensi dan iklim organisasi secara bersama-sama tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SAP di *Division Operation* 1 dan 2 PT. Semen Baturaja (Persero), Tbk dengan variabel terbesar ada pada variabel kompetensi yang memiliki nilai indikator terbesar (4,13) serta hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun hubungan secara simultan antara kompetensi dan iklim organisasi dengan kepuasan pengguna positif dengan nilai original sampel sebesar 0,19 namun dari nilai perhitungan t-hitung lebih kecil dari t-tabel, yakni ($1,30 < 1,666$).

Implikasi Manajerial

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa iklim organisasi terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi SAP. Oleh karena itu, perusahaan sebaiknya memperhatikan kepuasan pengguna apabila menginginkan adanya peningkatan terhadap iklim organisasi perusahaan yang berasal dari investasi sistem informasi tersebut. Selain itu, dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan untuk pertimbangan oleh *Board of Director* dalam memutuskan pengembangan sistem informasi dikemudian hari, yaitu terkait dari kehandalan sistem hingga *up to date real time data* yang diberikan.

Daftar Pustaka

- Aulia, R. (2017). *Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir System Application Product (Sap) Dengan Perceived Usefulness Sebagai Variabel Moderating Pada Pt Pln (Persero) Unit Induk Pembangunan Pembangkit Sumatera*
- Basori, M. A. N., Prahiawan, W., & Daenulhay. (2017). *Pengaruh Kompetensi Karyawan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pt. Krakatau*

Bandar Samudera). *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen Tirtayasa*, 1(2),

Dewi, A., & Zamzam, F. (2019). Kepemimpinan, Kompetensi Dan Kinerja Pengaruhnya Terhadap Pengembangan Karir Aparatur Di Kota Palembang. *Jurnal Ecoment Global*.

Efron, B. (1979). *Bootstrap Methods: Another Look At The Jackknife*. *The Annals Of Statistics*.

Jogiyanto, Hartono., & Abdillah, W. (2014). *Konsep Dan Aplikasi Pls (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris*. Bpfe-Yogyakarta.

Putri, M. A. (2013). Pengaruh Iklim Organisasi Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Pdam Way Rilau Kota Bandar Lampung. In *Universitas Lampung*.

Sekaran, U. (2006). *Research Methods Of Business*. In Jilid 1. Edisi 4. Salemba Empat, Jakarta.

Sugiyono, P. D. (2016b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. In Alfabeta, Cvl

Undan]. [Http://Repository.Unpas.Ac.Id/Id/Eprint/30433](http://Repository.Unpas.Ac.Id/Id/Eprint/30433)