



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PENGARUH PENERAPAN *SOFTWARE ENTERPRISE
RESOURCE PLANNING (ERP)* DAN KUALITAS SISTEM
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI KLINIK ORISKIN**
(Studi Kasus 3 Cabang Klinik Oriskin)



NAFISAH OKTAVIANI
NIM : 2205421028

**Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
2026**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRAK

NAFISAH OKTAVIANTI. Pengaruh Penerapan *Software Enterprise Resource Planning* dan Kualitas sistem Terhadap Kualitas Pelayanan di Klinik Oriskin (Studi kasus 3 cabang klinik oriskin). Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta 2026.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Penerapan *Software Enterprise Resource Planning* (ERP) dan Kualitas Sistem terhadap Kualitas Pelayanan di Klinik Oriskin. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya penerapan sistem informasi terintegrasi dalam meningkatkan efektivitas operasional serta kualitas pelayanan kepada pasien. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Klinik Oriskin yang menggunakan software ERP dalam kegiatan operasional, dengan jumlah sampel sebanyak 86 responden yang ditentukan menggunakan teknik sampling jenuh. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi (R^2), uji parsial (uji t), dan uji simultan (uji F) menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan *Software ERP* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan, dengan koefisien regresi sebesar 0,535 dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Kualitas Sistem juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan, dengan koefisien regresi sebesar 0,409 dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Selain itu, hasil uji simultan menunjukkan bahwa Penerapan *Software ERP* dan Kualitas Sistem secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Klinik Oriskin. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan software ERP yang didukung oleh kualitas sistem yang baik, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Kata kunci : Penerapan *Software ERP* , Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRACT

NAFISAH OKTAVIANI. *The Effect of Enterprise Resource Planning Software Implementation and System Quality on Service Quality at Oriskin Clinic (Case study of 3 Oriskin clinic branches). Departement of Business Administration, Jakarta State Polytechnic 2026.*

This study aims to analyze the effect of Enterprise Resource Planning (ERP) Software Implementation and System Quality on Service Quality at Oriskin Clinic. The background of this research is based on the importance of implementing an integrated information system to improve operational effectiveness and service quality provided to patients. This study employed a quantitative research method with an associative approach. The population consisted of employees of Oriskin Clinic who use ERP software in their operational activities. A total of 86 respondents were selected using the saturated sampling technique. Data were collected through questionnaires using a Likert scale. The data analysis techniques included validity testing, reliability testing, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, coefficient of determination (R^2), partial test (t-test), and simultaneous test (F-test) using IBM SPSS Statistics version 27. The results showed that ERP Software Implementation has a positive and significant effect on Service Quality, with a regression coefficient of 0.535 and a significance value of $0.001 < 0.05$. System Quality also has a positive and significant effect on Service Quality, with a regression coefficient of 0.409 and a significance value of $0.001 < 0.05$. Furthermore, the simultaneous test indicated that ERP Software Implementation and System Quality jointly have a positive and significant effect on Service Quality at Oriskin Clinic. These findings indicate that better ERP software implementation supported by high system quality contributes to improved service quality provided to patients.

Keywords : *Implementation of ERP Software, System Quality, Service Quality*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Nafisah Oktavianti
Nim : 2205421028
Program Studi : Administrasi Bisnis Terapan
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan *Software Enterprise Resource Planning* (ERP) dan Kualitas Sistem Terhadap Kualitas Pelayanan di Klinik Oriskin (Studi Kasus 3 cabang klinik Oriskin)

Pembimbing I

Depok, 27 Juli 2026
Pembimbing II

Ni Made Widhi Sugianingsih, S.E., M.M
NIP 196405071992012001

Nuria Puspitasari, S.E., M.EC., Dev.
NIP 197305112024212001

Mengetahui
Ketua Jurusan Administrasi Niaga

Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.si
NIP 198007112015041001



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Sains Terapan, baik di Politeknik Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicatumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicatumkan dalam daftar pustaka
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakberan, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Negeri Jakarta.

Jakarta, 27 Juli 2026

Yang membuat pernyataan

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

MATERAI 10.000

Nafisah Oktavianti

NIM 2205421028



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Penerapan *Software Enterprise Resource Planning* (ERP) dan Kualitas Sistem Terhadap Kualitas Pelayanan Di Klinik Oriskin”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr) pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Politeknik Negeri Jakarta. Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Syamsurizal SE., MM., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Wahyudi Utomo S.sos., M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta
3. Yanita Ella Nilla Chandra, S.AB., M.Si., selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis Terapan sekaligus Pembimbing Akademik yang telah membimbing, memberikan arahan, serta motivasi selama perkuliahan hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Ni Made Widhi Sugianingsih, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Materi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, masukan, serta saran yang membangun kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini hingga dapat diselesaikan dengan baik.
5. Nuria Puspitasari, S.E., M.EC., Dev., selaku dosen pembimbing dua yang telah meluangkan waktu dengan tulus dan sabar mengoreksi penulisan dari skripsi ini sehingga menjadi lebih baik lagi.
6. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada kedua orang tua tercinta Ibu Faryati dan Ayah Lutfi yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan, serta pengorbanan yang tidak pernah putus dalam setiap langkah kehidupan penulis. Terima kasih atas segala bentuk perhatian, semangat,



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kesabaran, dan kepercayaan yang telah diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala kebaikan, ketulusan, dan pengorbanan yang telah diberikan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.

7. Kepada keluarga tercinta yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas segala doa, kasih sayang, perhatian, dukungan serta semangat yang telah diberikan kepada penulis. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan dengan kesehatan dan kebahagiaan.
8. Ucapan terima kasih teruntuk cinta pertama penulis, almarhum Ayah, Muhammad Taufiq. Terima kasih atas kasih sayang, pengorbanan, dan doa yang telah ayah berikan. Meskipun Ayah telah berpulang saat penulis masih duduk dibangku sekolah dasar, harapan Ayah agar anakmu dapat menempuh pendidikan hingga perguruan tinggi selalu menjadi penyemangat dalam setiap langkah.
9. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Dila, Silvia, Widia, Dwi, Kresida, Shalesya yang telah memberikan dukungan, semangat, motivasi, serta membantu penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, doa, dan segala bentuk bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Kehadiran dan dukungan kalian menjadi penyemangat bagi penulis dalam menghadapi berbagai tantangan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Jakarta, 24 April 2026
Penulis

Nafisah Oktavianti
220542102



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISNALITAS	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Penerapan	8
2.2 Sistem Informasi Manajemen.....	8
2.2.1 <i>Software</i>	9
2.2.2 <i>Enterprise Resource Planning (ERP)</i>	9
2.2.3 Konsep Dasar ERP.....	10
2.2.4 Karakteristik ERP	11
2.2.5 Modul – Modul <i>Software ERP</i>	11
2.2.6 Penerapan <i>Software ERP</i>	13
2.2.7 Manfaat Penerapan <i>Software ERP</i>	15
2.2.8 Faktor – Faktor Mempengaruhi ERP	16
2.2.9 Indikator Penerapan <i>Software ERP</i>	18



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.3 Evaluasi Sistem Informasi.....	19
2.3.1 Kualitas Sistem	20
2.3.2 Faktor Kualitas Sistem	21
2.3.3 Indikator Kualitas Sistem.....	21
2.4 Manajemen Jasa.....	22
2.4.1 Kualitas Pelayanan.....	23
2.4.2 Faktor Kualitas Pelayanan	24
2.4.3 Prinsip Kualitas Pelayanan	24
2.4.4 Indikator Kualitas Pelayanan	25
2.5 Penelitian/Jurnal yang Relevan	27
2.6 Perumusan Hipotesis	34
2.7 Deskripsi Konseptual.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	39
3.1.1 Waktu dan Tempat penelitian	39
3.1.2 Tempat Penelitian	40
3.2 Rancangan Penelitian	40
3.3 Metode Penelitian.....	42
3.4 Teknik Pengumpulan Data	44
3.5 Operasional Variabel.....	45
3.6 Teknik Uji Instrumen	57
3.7 Teknik Analisis Data	59
3.8 Uji Hipotesis	61
BAB IV PEMBAHASAN	64
4.1 Hasil Rekapitulasi Data	64
4.1.1 Hasil Penyebaran Kuesioner	64
4.1.2 Hasil Uji Instrumen.....	65
4.2 Hasil Analisis.....	70
4.2.1 Karakteristik Responden.....	71
4.2.2 Rekapitulasi Data Variabel Software ERP (X1)	73



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.2.3 Rekapitulasi Data Variabel Kualitas Sistem (X2)	80
4.2.4 Rekapitulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	86
4.2.5 Analisis Uji Asumsi Klasik	92
4.3 Pembahasan	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	104
5.1 Kesimpulan	104
5.2 Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	112





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Periode Bulan Des 2025	1
Tabel 1.2 <i>Before</i> dan <i>After</i> Penerapan <i>Software</i> ERP	2
Tabel 1.3 Data Jumlah Karyawan 3 Cabang Klinik Oriskin	3
Tabel 2.1 Penelitian/Jurnal yang Relevan	27
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	39
Tabel 3.2 Operasional Variabel	46
Tabel 3.3 Skoring Skala Likert	56
Tabel 4. 1 Hasil Penyebaran Kuesioner	64
Tabel 4. 2 Uji Validasi Pre - Test Variabel X1	66
Tabel 4. 3 Uji Validitas Pre - Test Variabel X2	67
Tabel 4. 4 Uji Validasi Pre - Test Variabel Y	68
Tabel 4. 5 Uji Realibilitas Pre-Test Variabel X1	69
Tabel 4. 6 Uji Realibilitas Pre-Test Variabel X2	69
Tabel 4. 7 Uji Realibilitas Pre-Test Variabel Y	70
Tabel 4. 8 Rekapitulasi Data Variabel X1	74
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Data Variabel X2	80
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Data Variabel Y	86
Tabel 4. 11 Hasil Uji Normalitas	93
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikolinearitas	95
Tabel 4. 13 Analisis Regresi Linear Berganda	97
Tabel 4. 14 Uji Signifikan Parsial T	98
Tabel 4. 15 Uji Signifikansi Simultan F	99
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	100



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	41
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	71
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	72
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Cabang Klinik	73
Gambar 4.4 Grafik Histogram Uji Normalitas.....	94
Gambar 4.5 P-Plot Uji Normalitas	94
Gambar 4.6 hasil uji heteroskedastisitas	96





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	112
Lampiran 2 Hasil Uji Spss	120
Lampiran 3 Curriculum Vitae (CV)	123





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era transformasi digital, integrasi teknologi informasi menjadi pilar utama dalam menjaga keberlangsungan dan daya saing organisasi di berbagai sektor industri. Fenomena global menunjukkan bahwa adopsi sistem Enterprise Resource Planning (ERP) telah bergeser dari industri manufaktur tradisional menuju sektor industri jasa, termasuk penyedia layanan kesehatan dan estetika. ERP berfungsi menyatukan seluruh fungsi operasional mulai dari manajemen persediaan, rekam medis, hingga transaksi keuangan ke dalam satu database terpusat (Sutedjo & Wardani, 2023). Integrasi ini krusial mengingat ekspektasi konsumen modern terhadap kecepatan dan ketepatan layanan semakin meningkat, sehingga digitalisasi proses bisnis bukan lagi sekadar pilihan, melainkan kebutuhan strategis bagi organisasi.

Namun, penerapan Software ERP di sektor jasa estetika dan klinik menghadapi tantangan yang unik dan kompleks. Laporan industri dari Gartner (2024) mengindikasikan bahwa sekitar 45% kegagalan penerapan sistem informasi di perusahaan berkembang disebabkan oleh rendahnya kualitas sistem yang tidak selaras dengan alur kerja operasional harian. Di dalam ekosistem klinik kecantikan, ketidakstabilan sistem, respons yang lambat, atau antarmuka yang membingungkan dapat langsung berdampak pada penundaan pelayanan pasien. Oleh karena itu, keberhasilan ERP tidak hanya diukur dari ketersediaan perangkat lunaknya, melainkan dari sejauh mana kualitas sistem tersebut mampu mendukung aktivitas operasional secara konsisten (Pratama & Wijaya, 2025).

Urgensi penelitian ini berakar pada adanya kesenjangan (gap) antara potensi teoritis ERP dengan realita operasional yang terjadi di lapangan. Klinik Oriskin baru menerapkan software ERP ini selama satu tahun terakhir, sehingga sistem maupun penggunaannya masih berada dalam fase adaptasi dan transisi yang rentan terhadap kendala teknis maupun operasional.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tabel 1.1 Data Penjualan Periode Bulan Des 2025

Cabang	Total Penjualan	Typo Nama	Salah Payment	Double Input	Total Error Percabang
Sentul	254	18	14	9	41
Karawang	137	9	6	4	19
Jakarta Barat	137	12	10	6	28
Total		39	30	19	
Total Keseluruhan	528	88			

Sumber: Klinik Oriskin, 2025

Berdasarkan data pada table 1.1, dari tiga cabang (Sentul, Karawang, dan Jakarta Barat), tercatat total 88 kasus kesalahan (error) input data dari keseluruhan 528 total transaksi penjualan. Permasalahan tersebut didominasi oleh kesalahan penulisan nama (typo) sebanyak 39 kasus, kesalahan input kanal pembayaran (salah payment) sebanyak 30 kasus, dan input ganda (double input) sebanyak 19 kasus. Jika tingginya angka kesalahan input akibat kompleksitas sistem ini dibiarkan tanpa evaluasi yang terukur, efektivitas pelayanan klinik akan menurun, yang berpotensi memicu antrean yang lama, ketidaksesuaian laporan keuangan, serta penurunan kepuasan pasien di tengah ketatnya kompetisi industri estetika.

Tabel 1.2 Before dan After Penerapan Software ERP

Cabang Klinik Oriskin	Before Penerapan Software ERP	After Penerapan Software ERP
Sentul, Karawang, Jakarta Barat	Menginput data pasien dan transaksi di <i>spreadsheet</i> / Excel sebelum pasien bisa menerima <i>treatment</i> .	Input data transaksi harian langsung dimasukkan ke dalam modul kasir/POS software ERP terpusat sebelum tindakan dilakukan.
	Sering terjadi salah input kanal pembayaran (Contoh: Seharusnya EDC BCA tetapi diinput Mandiri) dan salah penulisan nama pasien.	Kesalahan input kanal pembayaran dan nama pasien masih kerap terjadi akibat kurangnya validasi sistem/ketelitian pengguna (<i>user error</i>).
	Rekonsiliasi akhir hari memakan waktu lama karena pencatatan manual tidak terkunci otomatis.	Staf administrasi harus melakukan pembatalan/koreksi jurnal data, sehingga harus bekerja dua kali (<i>double work</i>).

Sumber: Data diolah penulis, 2026



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Secara teoritis, keberhasilan teknologi di industri jasa sangat bergantung pada kesiapan dan ketelitian sumber daya manusia yang mengoperasikannya (DeLone & McLean, 2016). Sebelum penerapan Software ERP, staf Klinik Oriskin menginput data secara manual melalui excel, yang sering memicu kesalahan input kanal pembayaran, salah nama pasien, serta proses rekonsiliasi harian yang lama. Migrasi ke modul kasir ERP terpusat awalnya diproyeksikan untuk mengatasi kendala tersebut, namun nyatanya justru menyingkap tingginya angka human error akibat kurangnya ketelitian pengguna. Kurang optimalnya fungsi validasi otomatis pada sistem baru ini membuat kelalaian kecil pengguna seperti salah klik atau salah ketik langsung tersimpan ke basis data. Akibatnya, staf administrasi harus melakukan pembatalan dan koreksi jurnal berulang kali yang memicu terjadinya kerja dua kali (double work). Melalui variabel Penerapan Software ERP (X1) dan Kualitas Sistem (X2), penelitian ini bertujuan menguji dampak hambatan operasional tersebut terhadap Kualitas Sistem Terhadap Kualitas Pelayanan (Y) di Klinik Oriskin.

Tabel 1.3 Data Jumlah Karyawan 3 Cabang Klinik Oriskin

No	Cabang	Jumlah Karyawan	Jabatan
1	Sentul	41	Sales dan Operasional
2	Karawang	25	Sales dan Operasional
3	Jakarta Barat	20	Sales dan Operasional
	Total	86	

Sumber: Data diolah penulis, 2026

Untuk menjaga agar penelitian ini tetap terarah dan mendalam, dilakukan pembatasan masalah yang jelas. Penelitian ini dibatasi pada analisis pengaruh Penerapan Software ERP dan Kualitas Sistem terhadap Kualitas Pelayanan pada lingkup internal Klinik Oriskin yang mencakup tiga cabang utama, yaitu Cabang Sentul 41 karyawan, Karawang 25 karyawan, dan Jakarta Barat 20 karyawan. yang



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

menduduki jabatan di bagian Sales dan Operasional sebagai pengguna aktif sistem informasi tersebut.

Adapun data yang digunakan diambil dari persepsi karyawan dan evaluasi operasional sepanjang periode akhir tahun 2025 hingga awal tahun 2026. Faktor-faktor eksternal di luar kualitas sistem, seperti strategi pemasaran klinik, kompetisi harga pasar, dan kompetensi medis dokter, berada di luar ruang lingkup penelitian ini.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah pada penelitian ini berdasarkan uraian latar belakang di atas adalah sebagai berikut :

- a. *software* ERP telah diterapkan selama satu tahun, dalam praktiknya masih ditemukan hambatan operasional yang menunjukkan bahwa penerapan sistem belum berjalan dengan optimal secara fungsional.
- b. Ditemukan indikasi kualitas sistem yang belum memadai, yang ditandai dengan terjadinya gangguan sistem (*down time*) sehingga proses kerja harus dialihkan ke metode manual. Hal ini menghambat kontinuitas data dan memaksa terjadinya proses kerja ganda (*double work*).
- c. Kualitas sistem yang belum optimal berkontribusi pada tingginya angka kesalahan input sebesar 88 dari 528 transaksi pada periode Desember 2025, yang membuktikan bahwa sistem belum mampu memitigasi *human error* secara otomatis.
- d. Dengan volume transaksi tertinggi mencapai 254 transaksi dalam sebulan, kualitas pelayanan di cabang Sentul sangat bergantung pada keandalan sistem,
- e. Berbagai kendala pada penerapan dan kualitas sistem informasi tersebut berdampak langsung pada penurunan kualitas pelayanan, terutama dalam hal ketepatan waktu pelayanan dan akurasi administrasi data.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang serta identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

- a. Apakah berpengaruh secara persial dari penerapan *software* ERP terhadap kualitas layanan di Klinik Oriskin?
- b. Apakah berpengaruh secara persial dari kualitas sistem terhadap kualitas layanan di Klinik Oriskin?
- c. Apakah berpengaruh secara simultan dari penerapan *software* ERP dan kualitas sistem terhadap kualitas pelayanan di Klinik Oriskin.

1.4 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

- a. Menganalisis pengaruh penerapan *software* ERP terhadap kualitas pelayanan di Klinik Oriskin.
- b. Menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kualitas pelayanan di klinik oriskin.
- c. Menganalisis pengaruh penerapan *software* ERP dan kualitas sistem terhadap kualitas pelayanan di klinik oriskin

1.5 Manfaat Penelitian

Secara praktisi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkaitan dengan penerapan sistem informasi berbasis ERP dan kualitas sistem sebagai sistem terintegrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sebagai berikut :

- a. Manfaat Teoritis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu sistem informasi dan teknologi digital, khususnya dalam kajian mengenai penerapan *software Enterprise Resource Planning* (ERP) dan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kualitas sistem sebagai sistem terintegrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sebagai berikut:

1) Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk memperluas cakrawala berpikir dan pemahaman konseptual peneliti mengenai hubungan antara penerapan *software* ERP terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian ini menjadi sarana untuk penerapan teori-teori manajemen operasional yang telah dipelajari selama masa perkuliahan ke dalam fenomena nyata di industri jasa kesehatan dan kecantikan.

2) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi akademik dalam memahami peran teknologi digital berbasis ERP dalam mendukung integrasi data, pengendalian informasi, dan peningkatan kualitas sistem informasi manajemen, serta menjadi dasar pengembangan penelitian lanjutan yang relevan dengan topik transformasi digital.

b. Manfaat Praktisi

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkaitan dengan penerapan sistem informasi berbasis ERP dalam pengelolaan data pada organisasi jasa, sebagai berikut :

1) Bagi Perusahaan (Klinik Oriskin)

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen Klinik Oriskin dalam menilai sejauh mana *software* ERP yang telah diterapkan selama satu tahun. Hasil analisis mengenai tingkat kesalahan input data dapat dijadikan dasar pertimbangan dalam menyempurnakan Standar Operasional Prosedur (SOP), memperkuat pengendalian internal, serta menentukan kebijakan pelatihan bagi karyawan guna meminimalkan *human error*.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2) Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya transparansi dan keandalan data dalam kualitas sistem terhadap kualitas pelayanan. Dengan adanya penerapan *software* dan kualitas sistem di klinik, masyarakat selaku pasien akan mendapatkan manfaat berupa pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan profesional, sehingga meningkatkan kepercayaan publik terhadap pengelolaan transaksi dan data pribadi di Klinik Oriskin.





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh Penerapan *Software Enterprise Resource Planning* (ERP) dan Kualitas Sistem terhadap Kualitas Pelayanan, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Penerapan *Software Enterprise Resource Planning* (ERP) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Klinik Oriskin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik penerapan software ERP dalam mendukung integrasi data, pengelolaan administrasi, serta proses operasional, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Dengan demikian, penerapan ERP mampu membantu karyawan bekerja secara lebih efektif, mengurangi kesalahan administrasi, serta meningkatkan ketepatan dan kecepatan pelayanan.
- b. Kualitas Sistem terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Klinik Oriskin. Sistem yang memiliki tingkat keandalan yang baik, mudah digunakan, memiliki waktu respons yang cepat, serta mampu mendukung aktivitas operasional secara optimal memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, kualitas sistem menjadi salah satu faktor penting yang menentukan kelancaran proses pelayanan kepada pasien.
- c. Penerapan *Software Enterprise Resource Planning* (ERP) dan Kualitas Sistem secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan di Klinik Oriskin. Hal tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh penerapan sistem ERP saja maupun kualitas sistem secara terpisah, tetapi merupakan hasil dari sinergi antara penerapan ERP yang optimal dengan kualitas sistem yang andal. Semakin baik implementasi ERP yang didukung oleh sistem yang stabil dan mudah digunakan, maka semakin optimal



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan variasi Kualitas Pelayanan sebesar 97,8%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

a. Bagi Klinik Oriskin

Penulis menyarankan kepada manajemen Klinik Oriskin untuk melakukan evaluasi secara berkala terhadap penerapan software *Enterprise Resource Planning* (ERP) guna memastikan sistem dapat mendukung seluruh proses operasional secara optimal. Selain itu, perusahaan perlu meningkatkan kualitas sistem melalui pemeliharaan (*maintenance*) secara rutin, penyempurnaan fitur validasi data, serta peningkatan stabilitas sistem agar potensi kesalahan dalam proses operasional dapat diminimalkan. Penulis juga menyarankan agar perusahaan menyelenggarakan pelatihan secara berkala bagi karyawan sehingga kemampuan dalam mengoperasikan software ERP semakin meningkat dan pemanfaatan sistem dapat memberikan dampak yang lebih optimal terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

b. Bagi Peneliti

Penulis menyarankan agar penelitian selanjutnya mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang diduga turut memengaruhi kualitas pelayanan, seperti Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), Kompetensi Sumber Daya Manusia, Dukungan Manajemen, maupun Budaya Organisasi. Selain itu, peneliti selanjutnya juga disarankan untuk memperluas objek penelitian pada rumah sakit, klinik, atau fasilitas pelayanan kesehatan lainnya dengan karakteristik organisasi yang berbeda serta jumlah responden yang lebih besar. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang

memengaruhi kualitas pelayanan serta memiliki tingkat generalisasi yang lebih luas.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, A. A. P., & Yuesti, A. (2019). *Metode Penelitian Bisnis*. Klungkung: Noah Aletheia.
- Amelia, & Kusuma. (2024). Dampak Implementasi ERP terhadap Efektivitas Kinerja Karyawan Klinik Kesehatan. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*.
- Baridwan, Z., dkk. (2007). *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: BPFE.
- Budi, & Rahmawati. (2022). Analisis Kualitas Sistem Informasi Manajemen Terhadap Mutu Pelayanan dan Dampaknya pada Kepuasan Pasien. *Jurnal Riset Manajemen*, 2(1).
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). *Information Systems Success Measurement. Foundations and Trends in Information Systems*, 2(1), 1-116.
- Gartner. (2024). *Enterprise Software Investment Report 2024*. Gartner Industry Research.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2021). *Pengaruh Implementasi ERP terhadap Kinerja Karyawan dengan Kualitas Sistem sebagai Variabel Moderating*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan. (2024). Evaluasi Dampak Downtime Sistem Informasi Terhadap Kualitas Layanan Publik. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 5(2).
- Handini. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir*. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hasan, A. (2018). *Marketing dan Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Medpress.
- Hasan, & Rahman. (2021). *Implementasi Enterprise Resource Planning (ERP) dalam Meningkatkan Responsivitas Pelayanan Jasa*. *Jurnal Rekayasa Sistem*, 7(3).
- Hidayat, & Sulisty. (2021). Analisis Kesuksesan Penerapan Modul ERP dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Operasional dan Loyalitas Konsumen Industri Estetika. *Jurnal Manajemen Pemasaran Digital*, 3(1).



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Hidayat, & Wijaya. (2023). Pengaruh Sistem ERP terhadap Kinerja Karyawan dengan Kualitas Sistem Informasi sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi dan Teknologi*.
- Indrajit, R. E. (2009). *Sistem Informasi dan Teknologi Informasi: Siklus Hidup Pengembangan Sistem*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Ismayani. (2019). *Metodologi Penelitian Pemikiran Komputasional*. Banda Aceh: Syiah Kuala University Press.
- Kasmir. (2009). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Lestari, dkk. (2021). Hubungan Kestabilan Sistem Informasi Manajemen Klinik Terhadap Rasa Aman dan Kepercayaan Transaksi Konsumen. *Jurnal Optimasi Sistem*, 12(2).
- Lorenzia, I., dkk. (2023). Pengukuran Kualitas Sistem Informasi Manajemen Terintegrasi Menggunakan Pendekatan Delone & Mclean. *Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika*, 4(1).
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Meijina, et al. (2021). Analisis Dimensi Servqual dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan di Industri Jasa Estetika. *Jurnal Manajemen Jasa*, 8(2).
- Migunani. (2023). *Enterprise Resource Planning: Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Teknosain.
- Mustika, et al. (2021). Penerapan Customer Relationship Management (CRM) Pada Sistem Informasi Klinik Kecantikan Berbasis Website. *Jurnal Teknologi Informasi Klinik*, 4(2).
- Nugroho, dkk. (2021). Kontribusi Simultan Implementasi ERP dan Reliabilitas Infrastruktur TI terhadap Kecepatan Respons Layanan Medis. *Jurnal Tata Kelola Teknologi Informasi*, 9(1).



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Nuriani, et al. (2022). Pengantar Teknologi Perangkat Lunak dan Arsitektur Logika Digital. *Jurnal Informatika dan Sains*, 6(1).
- Pabedinkaite, A. (2010). Determinants of Successful ERP Systems Implementation in Lithuanian Companies. *Journal of Business Economics and Management*, 11(4), 576–596.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pawirosumarto, S. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. *Jurnal Mercu Buana*, 14(2).
- Pohan, A. S. (2020). *Konsep Dasar Perangkat Lunak Interaksi Manusia dan Komputer*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Pratama, A. (2020). Evaluasi Implementasi Enterprise Resource Planning (ERP) Berbasis Cloud Terhadap Efisiensi Operasional dan Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan. *Jurnal Riset Manajemen Kesehatan*, 3(2).
- Pratama, A. (2021). Fleksibilitas Akses Perangkat Sistem Informasi Manajemen Terintegrasi. *Jurnal Teknologi Komputer*, 10(1).
- Pratama. (2023). Analisis Faktor Adaptasi End-User Terhadap Efektivitas Implementasi Sistem Baru di Sektor Jasa. *Jurnal Perilaku Organisasi dan Teknologi*, 7(4).
- Pratama, & Wijaya. (2025). Mengukur Kesiapan Operasional Sistem Informasi Manajemen pada Sektor Klinik Kecantikan Indonesia. *Jurnal Transformasi Bisnis Digital*, 2(1).
- Priyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Sidoarjo: Zifatama Publishing.
- Putri. (2019). Analisis Konsep Penerapan Teori dan Metode dalam Manajemen Operasional. *Jurnal Administrasi Niaga*, 11(3).
- Putri, & Santoso. (2022). Analisis Pengaruh Penerapan ERP dan Kualitas Sistem Informasi terhadap Kinerja Karyawan pada Industri Farmasi. *Jurnal Sains dan Bisnis*.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Qastal, & Suryadi. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Penggunaan Sistem ERP serta Dampaknya terhadap Kinerja Individual. *Jurnal Sistem Informasi Akuntansi*.
- Sari, & Wijaya. (2022). Navigasi Intuitif Antarmuka Sistem Informasi Kasir dalam Mengurangi Waktu Tunggu Transaksi. *Jurnal Manajemen Operasional*, 6(1).
- Setyawan Wibisono. (2005). Enterprise Resource Planning (ERP) Solusi Sistem Informasi Terintegrasi. *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK*, 10(3), 150-159.
- Siregar, & Handayani. (2023). Pentingnya Kesiapan Kompetensi Pengguna Akhir (User) dalam Keberhasilan Parsial Transisi Sistem Informasi. *Jurnal Manajemen Tekno*, 14(2).
- Sopian, A. (2020). *Manajemen Implementasi Sistem Informasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi Revisi Terbaru). Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Pelayanan: Teori, Prinsip, dan Faktor Pengaruh*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Suryalena. (2013). Pengaruh Enterprise Resource Planning (ERP) Terhadap Keunggulan Kompetitif Perusahaan. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan*, 1(2).
- Susanto, A. (2017). *Sistem Informasi Akuntansi: Struktur, Pengendalian, dan Pengembangan*. Bandung: Lingga Jaya.
- Sutedjo, & Wardani. (2023). Integrasi Sistem Informasi Berbasis Database Terpusat pada Industri Layanan Kesehatan. *Jurnal Rekayasa Sistem Jasa*, 8(1).
- Syahfitri, Herudiansyah, & Sari. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan pada Sistem Enterprise Resource Planning (ERP) Terhadap Kepuasan Pengguna. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(2).
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tjiptono, F. (2011). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2016). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi 3). Yogyakarta: Andi Offset.

Tohardi, A. (2016). *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Wardani, & Saputra. (2020). Pengaruh Integrasi Modul Operasional ERP terhadap Peningkatan Dimensi Reliability Kualitas Layanan Jasa. *Jurnal Aplikasi Manajemen*,.

Wibisono. (2016). *Panduan Praktis Modifikasi Instrumen Penelitian Proses Bisnis*. Jakarta: Penerbit Buku Manajemen.

Wicaksono, et al. (2015). Sinkronisasi Data Lini Proses Bisnis Secara Real-Time Menggunakan Infrastruktur ERP. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*.

Wulandari, & Setiawan. (2023). Pengaruh Keandalan Sistem Aplikasi Terhadap Efisiensi Kerja Karyawan dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Masyarakat*.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**