

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

3.1.1 Profil Objek Penelitian

PT. XYZ, yang lebih dikenal sebagai rumah sakit besar di Tangerang, merupakan jaringan rumah sakit swasta terbesar di Indonesia, berpusat di Tangerang. Didirikan dengan visi menyediakan layanan kesehatan berkualitas tinggi yang mudah diakses oleh masyarakat di perkotaan maupun wilayah terpencil, PT. XYZ telah berkembang menjadi institusi modern yang tidak hanya menyediakan layanan medis, tetapi juga berkontribusi dalam pendidikan kedokteran, penelitian, dan pengembangan ilmu kesehatan. Identitas PT. XYZ tercermin pada logonya yang bergaya salib berwarna hijau dan biru hijau melambangkan pemulihan dan kehidupan baru, sementara biru menggambarkan profesionalisme dan rasa aman sebagai simbol komitmen terhadap pelayanan penuh integritas dan empati dengan mengacu pada standar internasional.

Sejarah PT. XYZ dimulai pada tahun 1996 melalui pendirian PT. XYZ hasil kolaborasi beberapa perusahaan di Singapura. Rumah sakit pertama beroperasi, kemudian pada 1997 melakukan penawaran saham perdana di Bursa Efek Indonesia. Setahun kemudian, perusahaan Singapura melepas sahamnya, menjadikan PT. XYZ sepenuhnya milik pribadi. Pada tahun 2000, perusahaan bergabung dengan suatu perusahaan dan berganti nama menjadi PT. XYZ, lalu diintegrasikan pada 2004. Tonggak penting berikutnya adalah pencatatan kembali di Bursa Efek Indonesia pada 2013 sebagai PT. XYZ dan memperluas jaringan lewat akuisisi rumah sakit di Bali.

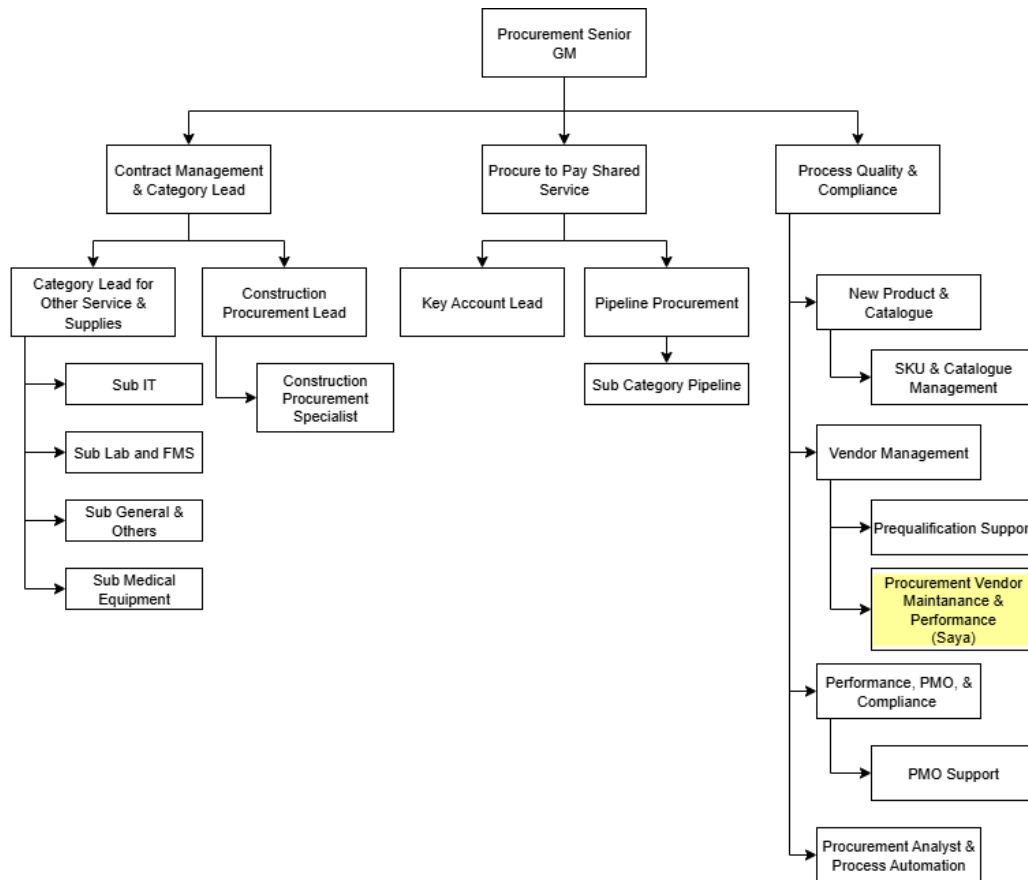
PT. XYZ telah tumbuh menjadi jaringan yang sangat luas di seluruh Indonesia. Pada pertengahan 2024, PT. XYZ sudah mengelola 41 rumah sakit dan 30 klinik di 23 provinsi, termasuk Papua. Hingga tahun 2025,

jumlahnya meningkat menjadi 41 rumah sakit dan 73 klinik, menjadikannya jaringan rumah sakit swasta terluas di negeri ini komitmen yang dibuktikan melalui akreditasi Joint Commission International (JCI). Layanan yang disediakan mencakup unit gawat darurat, layanan rawat jalan dan inap, sayatan bedah, serta spesialisasi seperti kardiologi, onkologi, pediatri, dan rehabilitasi, didukung oleh kolaborasi edukatif dengan Universitas Pelita Harapan (UPH) dan penelitian melalui Mochtar Riady Institute of Nanotechnology.

PT. XYZ juga aktif sebagai pendukung sistem kesehatan nasional melalui partisipasi dalam program JKN, pelaksanaan program sosial untuk memperluas akses layanan kepada masyarakat menengah ke bawah, dan inovasi digital seperti telemedicine, digital patient registration, dan integrasi rekam medis elektronik. Salah satu inovasi aplikatif yang mencolok adalah pengembangan digital express lane untuk pasien rawat jalan, yang diluncurkan sejak 2023 sistem ini telah menghemat lebih dari 144.000 jam waktu tunggu dan memangkas waktu registrasi rata-rata hingga 5,1 menit per pasien.

Tidak hanya itu, PT. XYZ juga menjalin kemitraan strategis dengan Philips melalui Memorandum of Understanding (MoU) untuk mempercepat transformasi klinis berbasis Artificial Intelligence (AI). Kolaborasi ini meliputi pengembangan kapasitas, inovasi klinis berbasis AI untuk radiologi, patologi, dan kardiologi intervensional, serta digital health sejalan dengan strategi transformasi kesehatan nasional dan pembangunan infrastruktur kesehatan yang lebih berkelanjutan.

4.1.2 Struktur Organisasi



Gambar 3.1 Struktur Organisasi

Struktur organisasi pada divisi Procurement PT XYZ disusun secara sistematis untuk memastikan seluruh proses pengadaan berjalan terkoordinasi dengan baik. Pada tingkat paling atas terdapat Procurement Senior GM yang memimpin keseluruhan aktivitas pengadaan barang dan jasa perusahaan. Di bawahnya, struktur terbagi menjadi tiga kelompok utama: Contract Management & Category Lead, yang bertanggung jawab atas pengelolaan kontrak dan pengelompokan kategori pengadaan; Procure to Pay Shared Service, yang menangani proses pembelian hingga pembayaran; serta Process Quality & Compliance, yang berperan dalam menjamin kualitas, kepatuhan, dan pengelolaan vendor.

Pada kelompok Process Quality & Compliance inilah terdapat unit Vendor Management, yang bertugas mengelola proses pra-kualifikasi, pemeliharaan data vendor, serta pemantauan performa vendor. Mahasiswa ditempatkan pada sub-unit Procurement Vendor Maintenance & Performance, yang berfokus pada pemeliharaan data vendor, validasi informasi, serta pengawasan kinerja vendor sebagai bagian penting dari kelancaran proses procurement. Melalui posisi ini, mahasiswa berperan langsung dalam memastikan bahwa data vendor yang terdaftar akurat, mutakhir, dan sesuai dengan standar internal perusahaan. Struktur yang terorganisasi ini memungkinkan setiap fungsi dalam divisi Procurement bekerja secara terpadu untuk mendukung efektivitas operasional dan menjaga kualitas pengadaan di PT XYZ.

3.1.3 Visi & Misi

Sebagai jaringan rumah sakit swasta terbesar di Indonesia, PT. XYZ Tbk menetapkan visi untuk menghadirkan layanan kesehatan berkelas dunia yang dilandasi oleh belas kasih ilahi (Godly Compassion). Visi ini menegaskan komitmen PT. XYZ dalam memberikan pelayanan medis dengan standar internasional yang dapat diakses seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan latar belakang sosial maupun ekonomi. PT. XYZ meyakini bahwa kesehatan merupakan hak dasar setiap individu, sehingga setiap orang berhak memperoleh layanan medis terbaik. Dengan visi tersebut, PT. XYZ tidak hanya berfokus pada pelayanan kuratif, tetapi juga mengedepankan aspek promotif, preventif, dan rehabilitatif demi meningkatkan kualitas hidup masyarakat Indonesia secara menyeluruh.

Untuk mewujudkan visi tersebut, PT. XYZ menetapkan misi menjadi pusat layanan kesehatan terpercaya dengan menyediakan perawatan yang holistik, berstandar internasional, serta berkesinambungan. Strategi operasionalnya dibangun atas prinsip *economies of scale*, di mana setiap unit rumah sakit dirancang agar dapat beroperasi secara efisien namun tetap mempertahankan mutu pelayanan. Dengan strategi ini, PT.

XYZ dapat menjangkau lebih banyak masyarakat dengan biaya yang terjangkau, sekaligus mempertahankan standar medis berkelas global. Selain itu, misi PT. XYZ juga mencakup kontribusi dalam bidang pendidikan kedokteran dan riset kesehatan melalui kolaborasi dengan Fakultas Kedokteran Universitas Pelita Harapan (UPH) serta Mochtar Riady Institute of Nanotechnology. Inisiatif ini mendukung pengembangan tenaga medis profesional sekaligus menghasilkan penelitian inovatif untuk menjawab tantangan kesehatan di tingkat nasional maupun global.

Selain visi dan misi, PT. XYZ juga berpegang pada lima nilai inti yang menjadi dasar dalam setiap interaksi dan layanan, yakni Stewardship, Integrity, Compassion, Respect, dan Innovation. Stewardship menekankan pengelolaan sumber daya yang bertanggung jawab demi kepentingan pasien dan keberlangsungan organisasi. Integrity mencerminkan komitmen pada kejujuran, transparansi, dan etika profesional. Compassion menunjukkan kepedulian tulus dalam melayani pasien dengan penuh empati. Respect menegaskan pentingnya menghargai martabat setiap individu, baik pasien, tenaga medis, maupun mitra kerja. Sedangkan Innovation menjadi dorongan bagi PT. XYZ untuk terus melakukan pengembangan teknologi, digitalisasi layanan, serta inovasi medis agar tetap relevan dan adaptif terhadap dinamika kebutuhan kesehatan masyarakat.

3.2 Metode Penelitian

Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengevaluasi tingkat kepuasan vendor terhadap penggunaan *Vendor Onboarding Portal (VOB)* di PT. XYZ. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menghasilkan data terukur yang digunakan untuk menganalisis hubungan antarvariabel secara objektif. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur yang disebarkan kepada vendor pengguna portal VOB. Instrumen kuesioner menggunakan skala Likert 1–6, di mana responden diminta menilai tingkat persetujuan mereka terhadap setiap pernyataan, mulai dari *sangat tidak setuju (1)* hingga *sangat setuju*

(6). Skala 1–6 digunakan agar responden tidak memiliki pilihan tengah sehingga mendorong keputusan yang lebih tegas dalam menilai pengalaman mereka.

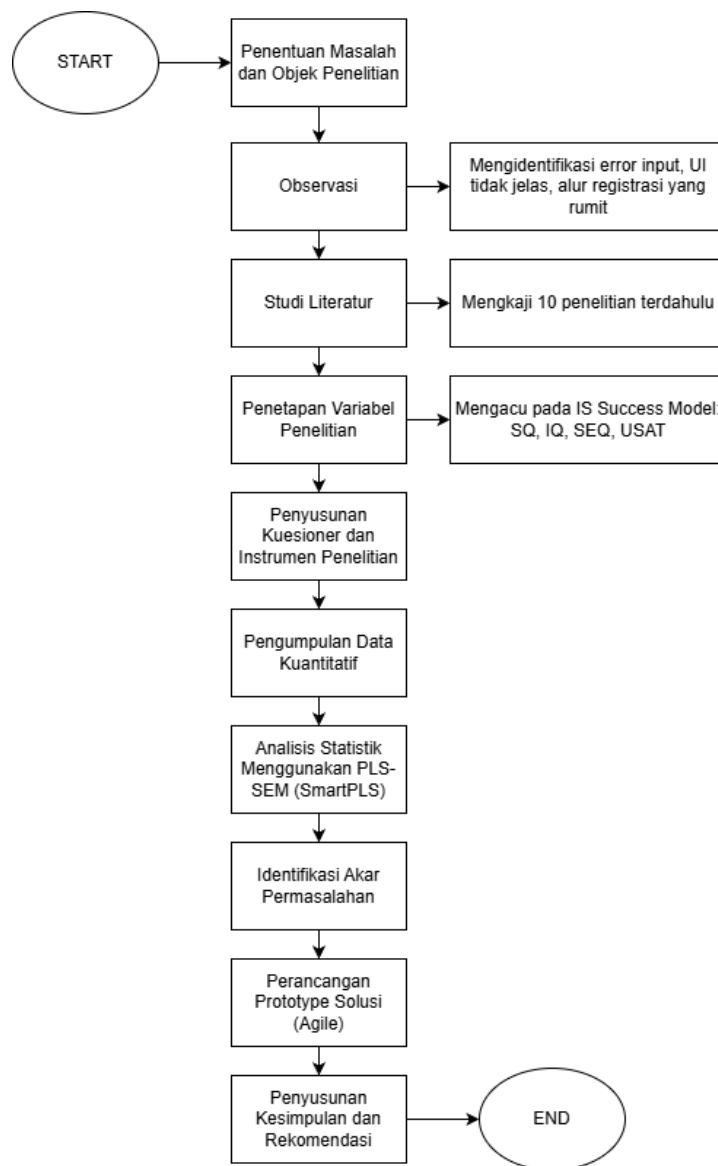
Kuesioner dirancang untuk mengukur empat konstruk utama berdasarkan DeLone & McLean IS Success Model, yaitu Information Quality (IQ), System Quality (SQ), Service Quality (SEQ), dan User Satisfaction (USAT). Konstruk *Information Quality* mencerminkan kualitas informasi yang disajikan oleh portal, termasuk kejelasan, kelengkapan, dan relevansi data. *System Quality* mengukur aspek teknis seperti kemudahan penggunaan, kecepatan respons, stabilitas sistem, dan kejelasan navigasi. *Service Quality* menilai kualitas layanan pendukung seperti bantuan teknis, responsivitas, dan dukungan dari tim IT atau procurement. Sementara itu, *User Satisfaction* mengukur tingkat kepuasan keseluruhan vendor dalam menggunakan portal VOB untuk proses registrasi dan pengelolaan data. Setiap konstruk diukur menggunakan beberapa butir pernyataan reflektif yang telah disusun berdasarkan literatur dan disesuaikan dengan konteks organisasi.

Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan pendekatan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. PLS-SEM dipilih karena mampu menangani model penelitian dengan banyak konstruk laten, jumlah sampel relatif kecil, serta kombinasi indikator reflektif yang umum digunakan dalam model evaluasi sistem informasi. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menguji model pengukuran (*outer model*) yang mencakup validitas dan reliabilitas indikator—serta model struktural (*inner model*) yang menguji hubungan antarvariabel, yaitu pengaruh *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* terhadap *User Satisfaction*. Analisis dilakukan melalui evaluasi *loading factor*, *Composite Reliability*, *Average Variance Extracted (AVE)*, serta pengujian signifikansi jalur (*path coefficients*) menggunakan *bootstrapping*.

Selain analisis kuantitatif, penelitian ini juga melakukan pengembangan interactive prototype sebagai solusi dari temuan evaluasi sistem. Proses pengembangan dilakukan menggunakan metode Agile, yang menekankan iterasi cepat, fleksibilitas perubahan, dan kolaborasi dengan pengguna. Dalam konteks penelitian ini, Agile digunakan untuk merancang dan memvalidasi *prototype* perbaikan antarmuka dan alur registrasi vendor. Setiap iterasi melibatkan pembuatan rancangan awal, pengujian oleh pengguna internal, pengumpulan umpan balik, dan penyempurnaan desain. Pendekatan ini memungkinkan prototype dikembangkan secara adaptif berdasarkan masalah nyata yang diidentifikasi dari hasil penelitian kuantitatif, sehingga solusi yang dihasilkan lebih relevan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

3.2.1 Alur Penelitian





Gambar 3.2 Alur Penelitian

Alur penelitian ini dimulai dengan penentuan masalah dan objek penelitian, yaitu evaluasi kualitas penggunaan Vendor Onboarding Portal (VOB) di PT XYZ sebagai bagian dari modul pendukung proses procurement pada ERP Microsoft Dynamics AX. Penentuan masalah dilakukan berdasarkan fenomena yang ditemukan selama kegiatan magang, terutama terkait ketidakjelasan UI/UX, tingginya kesalahan input vendor, serta alur registrasi yang dinilai membingungkan. Tahap ini

menjadi dasar untuk merumuskan fokus penelitian dan menentukan ruang lingkup kajian.

Tahap berikutnya adalah observasi, yang dilakukan untuk memahami kondisi nyata penggunaan portal VOB. Observasi ini mencakup pengamatan terhadap alur registrasi vendor, form pengisian data, serta interaksi antara vendor dan sistem. Dari proses observasi, diperoleh temuan seperti ketidaksesuaian informasi, kurangnya kejelasan instruksi, serta akses fitur yang tidak intuitif. Temuan tersebut digunakan untuk memperkuat justifikasi penelitian dan menjadi indikator awal yang perlu diuji lebih lanjut.

Selanjutnya dilakukan studi literatur terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian. Studi literatur ini bertujuan untuk memperoleh landasan teoritis yang kuat serta memahami temuan-temuan sebelumnya terkait evaluasi sistem informasi. Jurnal yang dikaji dipilih secara selektif berdasarkan kesesuaian topik, tahun publikasi, dan relevansi variabel, sehingga hanya penelitian yang mendukung fokus penelitian yang digunakan. Literatur yang dianalisis berjumlah 10 jurnal ilmiah yang membahas *IS Success Model*, kualitas sistem informasi, evaluasi sistem ERP, serta faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna. Hasil kajian literatur ini digunakan sebagai dasar dalam penyusunan variabel penelitian, indikator pengukuran, dan perumusan hipotesis.

Tahap selanjutnya adalah penetapan variabel penelitian, yang mengacu pada *DeLone & McLean IS Success Model*. Penelitian ini menggunakan empat konstruk utama, yaitu *System Quality (SQ)*, *Information Quality (IQ)*, *Service Quality (SEQ)*, dan *User Satisfaction (USAT)*. Keempat variabel tersebut dipilih karena relevan untuk mengevaluasi kualitas sistem VOB dan digunakan secara luas dalam penelitian sistem informasi.

Berdasarkan variabel tersebut, dilakukan penyusunan kuesioner dan instrumen penelitian. Setiap butir pertanyaan disusun menggunakan skala

Likert 1–6 untuk memberikan rentang penilaian yang jelas dan mendorong responden memberikan jawaban yang tegas. Instrumen ini divalidasi melalui uji konten berdasarkan literatur dan relevansinya terhadap konteks portal VOB.

Tahap berikutnya adalah pengumpulan data kuantitatif. Kuesioner disebarikan kepada vendor yang telah menggunakan portal VOB. Data yang diperoleh dikumpulkan dan dipersiapkan untuk dianalisis, termasuk proses pembersihan data untuk memastikan hanya jawaban valid yang digunakan.

Analisis data dilakukan menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) melalui aplikasi SmartPLS. Analisis ini mencakup evaluasi model pengukuran (*outer model*) untuk menilai reliabilitas dan validitas indikator, serta evaluasi model struktural (*inner model*) untuk menguji hubungan antarvariabel. PLS-SEM dipilih karena sesuai untuk model dengan variabel laten, indikator reflektif, serta jumlah sampel yang relatif terbatas.

Berdasarkan hasil analisis, dilakukan identifikasi akar permasalahan. Temuan ini menunjukkan aspek mana yang perlu diperbaiki, misalnya kualitas informasi yang kurang jelas, kualitas sistem yang rendah, atau kualitas layanan pengguna yang tidak mencukupi. Hasil ini kemudian digunakan sebagai dasar untuk merancang solusi.

Solusi pengembangan dilakukan melalui tahapan perancangan prototype menggunakan metode Agile. Pendekatan ini memungkinkan pengembangan desain secara iteratif dengan melibatkan siklus *design–review–feedback–improvement*. Prototype difokuskan pada perbaikan UI/UX, penyederhanaan alur registrasi, serta peningkatan kejelasan instruksi dalam portal VOB.

Tahap terakhir dalam alur penelitian adalah penyusunan kesimpulan dan rekomendasi, yang merangkum hasil evaluasi, temuan penelitian, kontribusi teoritis, serta rekomendasi praktis yang dapat diimplementasikan oleh tim ERP/IT PT XYZ. Rekomendasi ini

diharapkan dapat meningkatkan kualitas penggunaan portal VOB dan mendukung efektivitas proses procurement secara menyeluruh.

3.2.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian ini adalah seluruh vendor eksternal yang terdaftar dalam modul Vendor Management pada sistem ERP Microsoft Dynamics AX di PT XYZ.

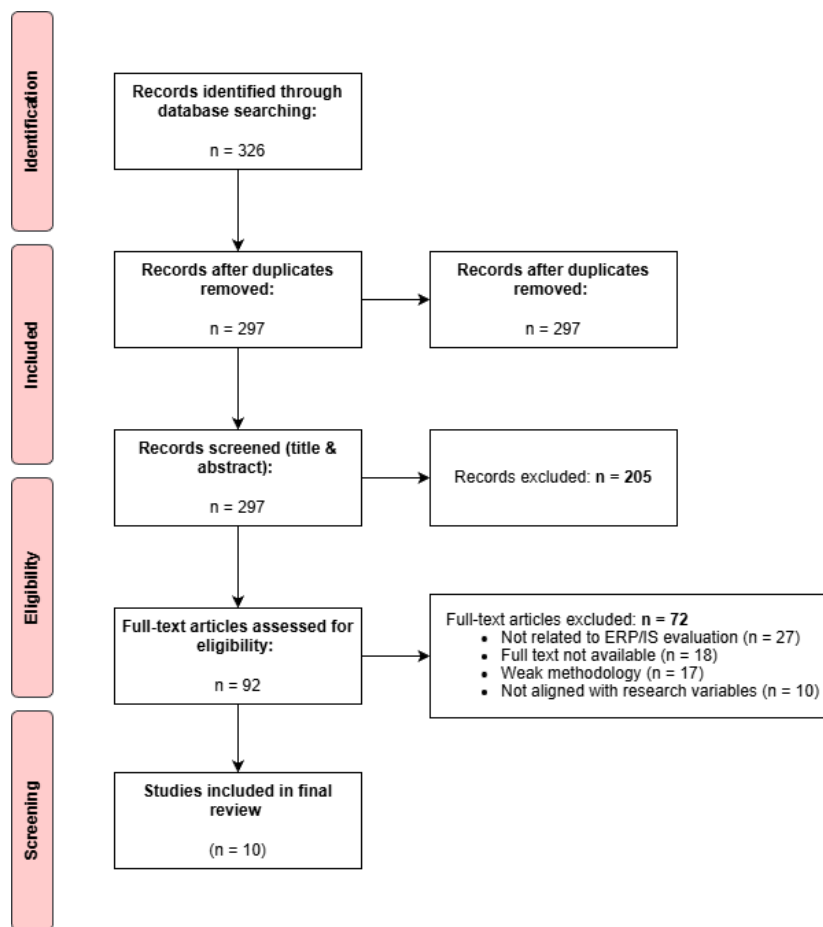
Frame populasi diperoleh dari daftar vendor resmi perusahaan pada periode penelitian, yang mencakup vendor aktif yang pernah melakukan proses registrasi melalui portal Vendor Onboarding (VOB).

Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan karakteristik responden yang sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah:

1. Vendor telah menggunakan portal VOB untuk proses registrasi atau pembaruan data,
2. Vendor memiliki pengalaman langsung dalam interaksi dengan sistem, dan
3. Vendor bersedia mengisi kuesioner secara sukarela.

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 85 responden vendor, yang sudah memenuhi persyaratan analisis PLS-SEM, di mana menurut Hair (2019), metode ini mampu mengakomodasi ukuran sampel relatif kecil dan cocok untuk penelitian eksploratif berbasis persepsi pengguna. Selain itu, berdasarkan aturan *10-times rule*, jumlah sampel minimal adalah sepuluh kali indikator konstruk terbesar dalam model, sehingga jumlah 85 responden dinilai memadai dan representatif untuk keperluan analisis struktural.

3.2.3 PRISMA



Gambar 3.3 Alur Penelitian PRISMA

Proses penelusuran dan seleksi literatur dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses). Metode ini membantu memastikan bahwa seluruh jurnal yang digunakan telah melalui tahapan identifikasi, penyaringan, penilaian kelayakan, dan seleksi akhir secara sistematis dan transparan.

1. Identification

Pada tahap identifikasi, dilakukan pencarian literatur melalui beberapa database akademik seperti Google Scholar, Scopus, dan ResearchGate menggunakan kata kunci terkait ERP, IS Success Model, System Quality, Information Quality, Service Quality, dan User Satisfaction. Dari proses pencarian tersebut diperoleh 326 artikel. Tahap selanjutnya adalah

menghapus artikel duplikat sehingga tersisa 297 artikel yang dapat diproses lebih lanjut.

2. Screening

Sebanyak 297 artikel kemudian diseleksi berdasarkan judul dan abstrak untuk memastikan relevansi dengan fokus penelitian. Pada tahap ini, 205 artikel dikeluarkan karena tidak sesuai dengan topik, sehingga tersisa 92 artikel untuk dilakukan penilaian teks lengkap (*full-text assessment*).

3. Eligibility

Tahap kelayakan dilakukan dengan membaca seluruh teks artikel untuk menilai kecocokan terhadap tujuan penelitian, terutama kesesuaian dengan variabel pada IS Success Model yang digunakan dalam penelitian ini. Dari 92 artikel, terdapat 72 artikel yang dieliminasi dengan alasan:

- Tidak terkait dengan evaluasi ERP/IS (n = 27)
- Full text tidak tersedia (n = 18)
- Menggunakan metodologi yang lemah (n = 17)
- Tidak relevan dengan variabel penelitian (n = 10)

4. Included

Tahap terakhir menghasilkan 10 artikel yang memenuhi seluruh kriteria dan layak digunakan sebagai dasar teori, pendukung analisis, serta referensi dalam penyusunan penelitian ini. Artikel-artikel tersebut mencakup penelitian terkait evaluasi ERP, kualitas sistem informasi, dan IS Success Model, yang seluruhnya relevan dengan fokus penelitian terhadap kepuasan pengguna pada portal Vendor Onboarding (VoB) di PT XYZ.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui dua pendekatan utama, yaitu pengumpulan data sekunder melalui studi literatur

menggunakan metode PRISMA dan pengumpulan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada vendor PT XYZ.

Pertama, pengumpulan data sekunder dilakukan untuk memperoleh dasar teori dan landasan ilmiah penelitian. Metode PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) digunakan dalam proses pencarian, penyaringan, dan seleksi literatur secara sistematis. Tahapan PRISMA yang meliputi identification, screening, eligibility, dan inclusion memastikan bahwa jurnal yang digunakan relevan dengan fokus penelitian, yaitu evaluasi sistem informasi, IS Success Model, kepuasan pengguna, dan implementasi ERP. Dari proses ini diperoleh 20 jurnal yang dijadikan rujukan utama.

Kedua, pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan *Google Forms* kepada para vendor yang telah menggunakan Vendor Onboarding Portal (VoB) pada ERP Microsoft Dynamics AX di PT XYZ. Target responden ditetapkan sebanyak 85 vendor, yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria tertentu, yaitu: (1) vendor yang pernah melakukan registrasi melalui VoB, (2) memahami alur pengisian data, dan (3) bersedia menjadi responden penelitian. Kuesioner disusun untuk mengukur tingkat kepuasan vendor terhadap kualitas sistem VoB berdasarkan indikator-indikator pada DeLone & McLean IS Success Model.

Populasi penelitian adalah seluruh vendor yang memanfaatkan VoB portal dalam proses registrasi vendor sebagai bagian dari kegiatan procurement PT XYZ. Sampel dalam penelitian ini dipilih melalui pendekatan non-probability purposive sampling, yang fokus pada vendor yang relevan dan memiliki pengalaman langsung menggunakan VoB. Dengan jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 85 responden, penelitian ini memenuhi syarat minimal analisis menggunakan metode PLS-SEM, yang efektif untuk sampel relatif kecil dan model dengan variabel laten.

3.3.1 Penentuan Variabel dan Indikator

Penelitian ini menggunakan empat variabel utama yang diadaptasi dari DeLone & McLean IS Success Model (2003) untuk mengevaluasi keberhasilan penggunaan Vendor Onboarding Portal (VoB) sebagai bagian dari sistem ERP di PT XYZ. Model tersebut menekankan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan merupakan faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini menetapkan tiga variabel sebagai variabel independen dan satu variabel sebagai variabel dependen. Berikut penjelasannya:

1) Variabel Independen

a. Service Quality (SEQ), indikatornya terdiri dari:

- SEQ 1 = technical support
- SEQ 2 = training

b. System Quality (SQ), Indikatornya terdiri dari:

- SQ 1 = integration
- SQ 2 = interface design
- SQ 3 = scalability

c. Information Quality (IQ), indikatornya terdiri dari:

- IQ 1 = efficiency
- IQ 2 = effectiveness

2) Variabel Dependen

a. User Satisfaction, indikatornya terdiri dari:

- US 1 = ease of learning
- US 2 = value

Setelah tahap ini selesai, maka selanjutnya adalah tahap pembuatan instrumen.

3.3.2 Pembuatan Kuesioner

Instrumen penelitian disusun dalam bentuk kuesioner yang bertujuan mengukur empat variabel utama berdasarkan DeLone & McLean IS Success Model, yaitu *System Quality*, *Information Quality*,

Service Quality, dan *User Satisfaction*. Setiap variabel diterjemahkan ke dalam indikator yang relevan dengan konteks penggunaan Vendor Onboarding Portal (VoB) di PT XYZ, sehingga instrumen mampu menangkap persepsi vendor terkait kualitas sistem dan pengalaman penggunaan portal.

Kuesioner menggunakan skala Likert 1–6, di mana nilai 1 menunjukkan “sangat tidak setuju” dan nilai 6 menunjukkan “sangat setuju”. Setiap indikator direpresentasikan dengan satu butir pertanyaan, sehingga total terdapat 9 item pertanyaan, terdiri dari 3 item untuk *System Quality*, 2 item untuk *Information Quality*, 2 item untuk *Service Quality*, dan 2 item untuk *User Satisfaction*. Kalimat pertanyaan dirancang singkat, jelas, dan mudah dipahami oleh vendor sebagai responden.

Sebelum disebarkan, kuesioner melalui proses validasi isi (*content validity*) dengan meminta masukan dari dosen pembimbing dan pihak terkait untuk memastikan kesesuaian dan kejelasan instrumen. Setelah instrumen dinyatakan layak, kuesioner disebarkan secara online melalui Google Forms kepada vendor yang telah menggunakan VoB portal. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode PLS-SEM melalui aplikasi SmartPLS.

Tabel 3.1 Pernyataan Kuesioner Variabel *Information Quality*

Kuesioner Evaluasi Penggunaan Sistem Portal PT. XYZ							
Kode	Pernyataan	Keterangan					
		STS	TS	ATS	AS	S	SS
IQ1	Portal vendor memberikan transparansi informasi vendor yang jelas dan mudah dipahami						
IQ2	Layanan dukungan tim vendor management membantu mengatasi kesalahan dalam proses registrasi vendor						

Tabel 3.2 Pernyataan Kuesioner Variabel System Quality

Kuesioner Evaluasi Penggunaan Sistem Portal PT. XYZ							
Kode	Pernyataan	Keterangan					
		STS	TS	ATS	AS	S	SS
SQ1	Sistem portal vendor PT. XYZ mudah diakses dan jelas untuk vendor gunakan						
SQ2	Tampilan UI/UX pada Portal Vendor menarik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna						
SQ3	Portal vendor membantu Anda bekerja lebih efektif						

Tabel 3.3 Pernyataan Kuesioner Variabel Service Quality

Kuesioner Evaluasi Penggunaan Sistem Portal PT. XYZ							
Kode	Pernyataan	Keterangan					
		STS	TS	ATS	AS	S	SS
SEQ1	Data vendor yang Anda masukkan ke dalam sistem portal vendor terlindungi dengan aman dan tidak dapat diakses pihak yang tidak berwenang						
SEQ 2	Portal vendor ini memberikan feedback yang jelas setelah setiap						

	langkah, seperti notifikasi keberhasilan, kesalahan input, atau status registrasi						
--	---	--	--	--	--	--	--

3.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan pendekatan Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan aplikasi SmartPLS 4 untuk menguji model IS Success dan hubungan antarvariabel penelitian. Analisis ini dilakukan karena PLS-SEM bersifat *variance-based*, memiliki toleransi tinggi terhadap ukuran sampel kecil, serta mampu menangani model dengan indikator reflektif secara lebih fleksibel dibandingkan pendekatan *covariance-based SEM*.

Tahap pertama, dilakukan data screening untuk memastikan hanya jawaban yang valid dan lengkap yang digunakan dalam pemodelan. Proses ini meliputi pengecekan nilai hilang, pola jawaban tidak wajar, dan duplikasi. Tahap kedua, dibentuk model pengukuran (outer model) untuk empat konstruk reflektif yang digunakan, yaitu *System Quality (SQ)*, *Information Quality (IQ)*, *Service Quality (SEQ)*, dan *User Satisfaction (USAT)*. Pada tahap ini dievaluasi *convergent validity* melalui nilai outer loading dan AVE, *reliability* melalui Composite Reliability dan Cronbach’s Alpha, serta *discriminant validity* menggunakan Fornell–Larcker dan HTMT.

Tahap ketiga adalah analisis model struktural (inner model) untuk menilai kekuatan hubungan prediktif antara variabel independen (SQ, IQ, SEQ) terhadap variabel dependen (USAT). Pengujian dilakukan menggunakan prosedur bootstrapping untuk memperoleh nilai t-statistic dan p-value, sehingga dapat menentukan signifikansi hubungan antarvariabel. Selain itu, parameter seperti R-square, f-square effect size, dan Q-square predictive relevance digunakan untuk menilai kontribusi dan kemampuan prediktif model terhadap kepuasan pengguna.

Pendekatan PLS-SEM dipilih karena sesuai untuk konteks penelitian post-implementation ERP, di mana tujuannya adalah mengevaluasi kualitas sistem berdasarkan persepsi pengguna dan mengidentifikasi variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan vendor pada portal Vendor Onboarding (VoB). Dengan struktur model yang melibatkan variabel laten reflektif dan sampel 85 responden, PLS-SEM memberikan akurasi dan stabilitas estimasi yang optimal.

Selain pertimbangan teknis statistik, pemilihan DeLone & McLean IS Success Model yang dianalisis menggunakan pendekatan PLS-SEM juga didasarkan pada kesesuaian antara kerangka teori dengan permasalahan yang terjadi di lapangan. Berdasarkan hasil observasi dan temuan awal penelitian, permasalahan utama pada Portal Vendor Onboarding (VoB) PT XYZ berkaitan dengan aspek teknis sistem, seperti alur registrasi yang kompleks, kesalahan input data, serta kebingungan vendor dalam menggunakan fitur portal. Permasalahan tersebut secara langsung merepresentasikan dimensi System Quality, Information Quality, dan Service Quality, yang merupakan konstruk utama dalam IS Success Model. Oleh karena itu, model ini dinilai tepat untuk mengevaluasi keberhasilan sistem VoB dari sudut pandang pengguna vendor sebagai pihak eksternal.

Lebih lanjut, penggunaan PLS-SEM mendukung tujuan penelitian yang bersifat post-implementation evaluation, yaitu menilai sistem yang telah berjalan dan mengidentifikasi faktor kualitas yang paling memengaruhi User Satisfaction. PLS-SEM memungkinkan peneliti untuk menganalisis hubungan kausal antar variabel laten secara simultan, meskipun dengan jumlah sampel yang terbatas dan model yang relatif kompleks. Dengan demikian, kombinasi IS Success Model dan PLS-SEM tidak hanya mampu menjawab rumusan masalah penelitian secara kuantitatif, tetapi juga memberikan landasan analitis yang kuat untuk merumuskan rekomendasi perbaikan sistem yang selaras dengan kondisi operasional Portal VoB di PT XYZ.