

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI



SKRIPSI

**PENGARUH IMPLEMENTASI ENTERPRISE RESOURCE
PLANNING (ERP) SAP R/3 TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA
(Studi Kasus di PT. United Tractors. Tbk)**

Diajukan oleh:

**EMY ROSALYN
NIM: 1232150045**

**JAKARTA
2016**

LEMBAR PERNYATAAN PENULIS



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

PERNYATAAN

Seluruh isi / materi skripsi ini menjadi tanggung jawab penulis sepenuhnya.

Jakarta, ~~27~~ Agustus 2016

Penulis,

NAMA : EMY ROSALYN

NIM : 1232150045

UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Emy Rosalyn
NIM : 1232150045
Program Studi : S1-Akuntansi
Peminatan : Auditing
Judul Skripsi : PENGARUH IMPLEMENTASI ENTERPRISE
RESOURCE PLANNING (ERP) SAP R/3
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
(Studi Kasus di PT. United Tractors, Tbk)

Disetujui dan diterima untuk diajukan kepada sidang ujian pendaran.

Jakarta, ~~27~~ Agustus 2016

Pembimbing Materi,


(Kuncu Saragih, SE., MM., Ak)

Pembimbing Teknis,


(Sautman Sinaga, SE., MM)

**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI**


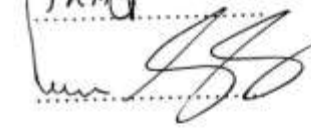
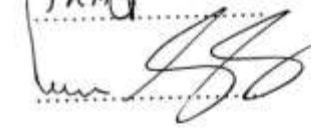
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Emy Rosalyn
NIM : 1232150045
Program Studi : S1-Akuntansi
Peminatan : Auditing
Judul Skripsi : **PENGARUH IMPLEMENTASI ENTERPRISE
RESOURCE PLANNING (ERP) SAP R/3
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
(Studi Kasus di PT. United Tractors. Tbk)**

Di terima dan di sahkan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelas Sarjana Ekonomi.

Jakarta, ~~27~~ Agustus 2016

Panitia Penguji

- | | | |
|--|--------------|---|
| 1. Juaniva Sidharta, SE., MSi | (Ketua) |  |
| 2. Fharel M. Hutajulu, SE., MM., Ak., CA | (Sekretaris) |  |
| 3. Kunci Saragih, SE., MM., Ak | (Anggota) |  |

Mengetahui,

Dekan,



(Dr. Suzanna J. Tobing, SE., MS)

Ketua Program Studi,



(Ramot P. Simanjuntak, SE., MM., Ak., CA)

RINGKASAN

EMY ROSALYN, "PENGARUH IMPLEMENTASI *ENTERPRISE RESOURCE PLANNING* (ERP) SAP R/3 TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (STUDY KASUS DI PT. UNITED TRACTORS. Tbk)".

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta mempelajari apakah kualitas layanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna serta untuk mengetahui secara bersama-sama dari kualitas layanan, kualitas sistem, kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.


Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data primer perusahaan dalam waktu satu tahun dengan cara menyebarkan kuesioner sebanyak 50 responden dan data kuesioner ini diisi oleh para pengguna untuk mengetahui sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP). Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif dengan sampel sebanyak 50 responden karyawan serta data dianalisis menggunakan analisis korelasi *pearson product moment* dan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini ditunjukkan dengan diperoleh tingkat signifikan sebesar (0,045) lebih kecil dari 0,05 dan koefisien korelasi sebesar (0,690) dengan tingkat signifikan 0,01. (2) tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Hal ini ditunjukkan dengan diperoleh tingkat signifikan sebesar (0,804) lebih besar dari 0,05 dan koefisien korelasi sebesar (0,570) dengan tingkat signifikan 0,01. (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Hal ini ditunjukkan dengan diperoleh tingkat signifikan sebesar (0,02) lebih kecil dari 0,05 dan koefisien korelasi sebesar (0,771) dengan tingkat signifikan 0,01. (4) terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama antara kualitas layanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Hal ini ditunjukkan dengan diperolehnya nilai F hitung yaitu sebesar 25,960 dengan nilai probabilitas 0,000 lebih kecil dari nilai signifikan 0,05. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas layanan berpengaruh signifikan dan memiliki nilai yang positif terhadap kepuasan pengguna, dan kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan tetapi memiliki nilai yang positif terhadap kepuasan

pengguna, serta kualitas informasi berpengaruh signifikan dan memiliki nilai yang positif terhadap kepuasan pengguna. Secara simultan kualitas layanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Untuk kualitas layanan dalam pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna yaitu dengan cara perusahaan mempertahankan kualitas layanan dalam *update software* maupun dalam pengeditan data didalam sistem sudah baik dalam memberikan kepuasan kepada para pengguna, agar tingkat kepuasan pengguna tidak berkurang. Untuk meningkatkan kualitas sistem dalam pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna yaitu dengan cara perusahaan memberikan pelatihan kembali kepada sebagian para pengguna, agar dapat menguasai sistem ERP SAP R/3 atau mengganti objek penelitian supaya kualitas sistem berpengaruh signifikan dan memiliki nilai positif terhadap kepuasan pengguna. Untuk mempertahankan kualitas informasi dalam pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna yaitu dengan cara perusahaan mempertahankan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem berupa laporan-laporan yang akan digunakan pengguna, manajer, maupun bagian informasi dan teknologi yang sudah baik ini, agar tingkat kepuasan para pengguna tidak berkurang

Jakarta, 27 Agustus 2016

Pembimbing Materi,



(Kuncu Saragih, SE., MM., Ak)

Penulis,



(Emy Rosalyn)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH IMPLEMENTASI *ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP) SAP R/3* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (Studi Kasus di PT. United Tractors. Tbk)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi syarat dalam memperoleh kelulusan program Strata satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Indonesia.

Tiada kata lain yang dapat penulis ucapkan selain terima kasih secara khusus kepada pihak-pihak yang telah membantu dan memberikan dorongan serta bimbingan yang penuh perhatian, sehingga skripsi ini dapat selesai. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Suzanna Josephine Tobing, SE., MS, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Indonesia.
2. Bapak Ramot P. Simanjuntak, SE., MM., Ak., CA selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Indonesia.
3. Bapak Kunci Saragih, SE., MM., Ak dan Bapak Sautman Sinaga, SE., MM selaku Dosen Pembimbing materi dan Dosen Pembimbing Teknis dalam penyusunan Skripsi ini.
4. Bapak Broto Waseso dan Bapak Samsul Bahri, selaku Manajer bagian penjualan PT United Tractors Tbk yang telah memberikan kesempatan

kepada penulis melakukan riset dan magang pada Kantor Pusat PT. United Tractors Tbk.

5. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh staf Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Indonesia yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. *My supportive family* : Mama, Tante Nani, Bang Ray, Kembaran penulis : Evy, dan Adik Des Alpin yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil selama penulis menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Indonesia.
7. Kepada teman-teman terdekat penulis : Glory, Silvia, Maudy, Pinkan, Suciati, Devi, Jessica Aruan, Clara, Novianti, Veli, Novita dan seluruh teman-teman angkatan 2012 yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan secara maksimal.

Akhir kata saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 27 Agustus 2016



Emy Rosalyn

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|------------------------------------|-------------|
| LEMBAR PERNYATAAN | i |
| PERSETUJUAN SKRIPSI | ii |
| PENGESAHAN SKRIPSI | iii |
| RINGKASAN | iv |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 3 |
| C. Tujuan Penelitian | 4 |
| D. Manfaat Penelitian | 4 |
| E. Ruang Lingkup Penelitian | 5 |
| F. Sistematika Penulisan | 5 |

BAB II URAIAN TEORITIS

| | |
|--|----|
| A. Pengertian Data, Informasi, dan Sistem Informasi | 7 |
| B. Sistem Informasi Berbasis Jaringan, Jenis-jenis Jaringan, dan Sistem Pemrosesan Data | 8 |
| C. Sistem <i>Enterprise Resource Planning</i> (ERP) | 10 |
| 1. Sejarah <i>Enterprise Resource Planning</i> (ERP) | 10 |
| 2. Manfaat <i>Enterprise Resource Planning</i> (ERP) | 11 |
| D. Implementasi Sistem <i>Enterprise Resource Planning</i> (ERP) | 12 |
| E. SAP (<i>Systemanalyse und Programmentwicklung</i>) | 12 |
| F. Modul-modul dalam SAP | 13 |
| 1. Modul <i>Financials</i> | 13 |
| 2. Modul <i>Distribution and Manufacturing</i> | 13 |
| 3. Modul <i>Human Resources</i> | 14 |
| G. Modul <i>Sales and Distribution</i> | 14 |
| H. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean | 18 |
| I. Kualitas Layanan | 22 |
| J. Kualitas Sistem | 23 |
| K. Kualitas Informasi | 24 |
| L. Kepuasan Pengguna | 24 |
| M. Pengembangan Hipotesis | 25 |
| N. Penelitian Terdahulu | 29 |

| | |
|-----------------------------|----|
| O. Kerangka Pemikiran | 30 |
| P. Hipotesis | 31 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A. Definisi Operasional | 32 |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian | 34 |
| C. Populasi dan Sampel | 34 |
| D. Kriteria Sampel | 35 |
| E. Teknik Pengambilan Sampel | 35 |
| F. Sumber dan Jenis Data | 36 |
| G. Alat Analisis Data | 37 |
| H. Metode Analisis Data | 38 |
| 1. Uji Validitas dan Reliabilitas | 38 |
| I. Analisis Korelasi <i>Pearson Product Moment</i> | 39 |
| J. Statistik Deskriptif | 41 |
| K. Uji Asumsi Klasik | 41 |
| 1. Uji Normalitas | 41 |
| 2. Uji Multikolinieritas | 42 |
| 3. Uji Heterokedastisitas | 42 |
| L. Analisis Regresi Linier Berganda | 43 |
| 1. Uji Statistik t (Secara Parsial) | 43 |
| 2. Uji Statistik F (Secara Simultan) | 44 |

| | |
|--|----|
| 3. Uji Koefisien Determinasi (<i>adjusted R²</i>) | 45 |
|--|----|

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| A. Deskriptif Objek Penelitian | 46 |
| B. Hasil Penelitian dan Pembahasan | 46 |
| 1. Analisis Statistik Deskriptif | 46 |
| C. Deskriptif Responden | 48 |
| D. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas | 50 |
| 1. Hasil Uji Validitas | 50 |
| 2. Hasil Uji Reliabilitas | 55 |
| E. Hasil Pengujian Analisis Korelasi | 56 |
| F. Hasil Pengujian Asumsi Klasik | 57 |
| 1. Hasil Uji Normalitas | 57 |
| 2. Hasil Uji Multikolinieritas | 59 |
| 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas | 60 |
| G. Analisis Regresi Linier Berganda | 61 |
| 1. Hasil Uji Parsial (t-test) | 63 |
| 2. Hasil Uji Simultan (F-test) | 65 |
| 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>adjusted R²</i>) | 66 |
| H. Pembahasan | 67 |

BAB V PENUTUP

A. Simpulan74

B. Saran75

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN RISET

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| TABEL III-1 Interpretasi Koefisien Determinasi | 40 |
| TABEL IV-2 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif | 47 |
| TABEL IV-3 Karakteristik Data Responden Berdasarkan Usia | 48 |
| TABEL IV-4 Karakteristik Data Responden Berdasarkan Pendidikan | 49 |
| TABEL IV-5 Karakteristik Data Responden Berdasarkan Lamanya Bekerja Diposisi yang sama | 49 |
| TABEL IV-6 Uji Validitas Kualitas Layanan | 50 |
| TABEL IV-7 Uji Validitas Kualitas Sistem | 51 |
| TABEL IV-8 Uji Validitas Kualitas Informasi | 53 |
| TABEL IV-9 Uji Validitas Kepuasan Pengguna | 54 |
| TABEL IV-10 Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i> | 55 |
| TABEL IV-11 Hasil Uji Analisis Korelasi | 56 |
| TABEL IV-12 Hasil Uji Multikolinieritas | 59 |
| TABEL IV-13 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda | 61 |
| TABEL IV-14 Hasil Uji Parsial (t-test) | 63 |
| TABEL IV-15 Hasil Uji Simultan (F-test) | 65 |
| TABEL IV-16 Hasil Uji Koefisien Determinasi | 66 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|---------|
| GAMBAR II-1 Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M | 19 |
| GAMBAR II-2 Model <i>Update</i> Kesuksesan Sistem Informasi D&M | 21 |
| GAMBAR II-3 Kerangka Pemikiran | 30 |
| GAMBAR IV-4 Hasil Uji Normalitas | 58 |
| GAMBAR IV-5 Hasil Uji Normalitas | 58 |
| GAMBAR IV-6 Hasil Uji Heterokedostisitas | 60 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|--------------------------|------------|
| Kuesioner | Lampiran-1 |
| Kualitas Layanan | Lampiran-2 |
| Kualitas Sistem | Lampiran-2 |
| Kualitas Informasi | Lampiran-3 |
| Kepuasan Pengguna | Lampiran-3 |
| Uji Validitas (X1) | Lampiran-4 |
| Uji Validitas (X2) | Lampiran-5 |
| Uji Validitas (X3) | Lampiran-6 |
| Uji Validitas (Y) | Lampiran-7 |
| Uji Reliabilitas | Lampiran-8 |
| Tabel r | Lampiran-9 |