

**PENGARUH DUKUNGAN MANAJEMEN PUNCAK, KOMPETENSI
PENGGUNA, DAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP
KEBERHASILAN IMPLEMENTASI *ENTERPRISE RESOURCE
PLANNING***

**RANA ATHAYA MULDAYANTI
8335160538**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2020**

***THE EFFECT OF TOP MANAGEMENT SUPPORT, USER COMPETENCE
AND ORGANIZATION COMMUNICATION TO THE SUCCESSFUL
IMPLEMENTATION OF ENTERPRISE RESOURCE PLANNING***

**RANA ATHAYA MULDAYANTI
8335160538**



***This Thesis Arranged as One of the Requirements for Obtaining an Accounting
Bachelor Degree at Faculty of Economics Universitas Negeri Jakarta***

***STUDY PROGRAM OF S1 AKUNTANSI
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2020***

ABSTRAK

RANA ATHAYA MULDAYANTI. Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Kompetensi Pengguna dan Komunikasi Organisasi Terhadap Keberhasilan Implementasi *Enterprise Resource Planning*. Skripsi, Jakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2020.

Penelitian ini dilakukan untuk memberikan bukti empiris mengenai pengaruh dukungan manajemen puncak, kompetensi pengguna dan komunikasi organisasi terhadap keberhasilan implementasi *enterprise resource planning*. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer yang didapat melalui penyebaran kuesioner pada 55 karyawan PT Nindya Karya (Persero). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *simple random sampling* dan dianalisis menggunakan SmartPLS 3. Teknik analisis data yang dilakukan dengan SmartPLS meliputi pengujian outer model dan inner model. Adapun tingkat signifikansi yang digunakan dalam menguji hipotesis sebesar 5%.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh signifikan dan positif terhadap keberhasilan implementasi *enterprise resource planning*, kompetensi pengguna memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap keberhasilan implementasi *enterprise resource planning* dan komunikasi organisasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap keberhasilan implementasi *enterprise resource planning*.

Kata Kunci: Dukungan Manajemen Puncak, Kompetensi Pengguna, Komunikasi Organisasi, Keberhasilan Implementasi *Enterprise Resource Planning* (ERP).

ABSTRACT

RANA ATHAYA MULDAYANTI. *The Effect of Top Management Support, User Competence and Organization Communication to the Successful Implementation of Enterprise Resource Planning. Thesis, Jakarta: Faculty of Economics, State University of Jakarta, 2020.*

This study was conducted to provide empirical evidence regarding the effect of top management support, user competence and organization communication on the successful implementation of enterprise resource planning. This research was conducted using primary data obtained through distributing questionnaires to 55 employees of PT Nindya Karya (Persero). The sampling technique used in this study was simple random sampling and analyzed using SmartPLS 3. The data analysis techniques performed with SmartPLS included testing the outer model and inner model. The level of significance used in testing the hypothesis is 5%.

Based on the results of research that has been conducted, it shows that top management support has a significant and positive effect on the successful implementation of enterprise resource planning, user competence has a significant and positive effect on the successful implementation of enterprise resource planning and organizational communication has a significant and positive effect on the successful implementation of enterprise resource planning.

Keywords: *Top Management Support, User Competence, Organization Communication, The Successful Implementation of Enterprise Resource Planning (ERP).*

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rana Athaya Muldayanti
NIM : 8335160538
Fakultas/Prodi : Ekonomi / S1 Akuntansi
Alamat email : ranathaya9333@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Kompetensi Pengguna, dan
Komunikasi Organisasi terhadap Keberhasilan Implementasi
Enterprise Resource Planning (ERP)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 17 Desember 2020






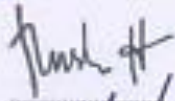
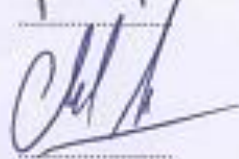

(Rana Athaya Muldayanti)
nama dan tanda tangan

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd.
NIP 197207152001121001

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Adam Zakaria, M.Ak., Ph.D NIP 197504212008011011 (Ketua)		19/10/20
2	Hafifah Nasution, SE, M.S.Ak NIP 198803052015042001 (Sekretaris)		15/10-2020
3	Nuramalia Hasanah, M.Ak NIP 197706172008122001 (Penguji Ahli)		19 Oktober 2020
4	Dr. Choirul Anwar, SE., MBA., MAFIS., MCIS., Ak., CA, CPA, CSRS, CSRA NIP 196910042008011010 (Pembimbing 1)		22/10/2020
5	Petrolis Nusa Perdana, M.Acc., Ak NIP 198003202014041001 (Pembimbing 2)		23/10/2020

Nama : Rana Athaya Muldayanti
No. Registrasi : 8335160538
Program Studi : S1 Akuntansi
Tanggal Lulus : 9 Oktober 2020

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 23 Oktober 2020

Yang membuat pernyataan,



Rana Athaya Muldayanti

No. Reg. 8335160538

LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

Al- Baqarah (286)

“There is no elevator to success, you have to take the stairs.”

(Zig Ziglar)

“Life is like a book, just because one chapter closes doesn't mean the book is over. So live your life and don't skip to the end”

(Niall James Horan)

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Diri sendiri yang telah berjuang melawan rasa takut dalam proses penyusunan skripsi ini dan tentunya skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua dan para sahabat yang selalu mendoakan, mendukung serta selalu ada ketika saya merasa sedih. Semoga Allah SWT selalu melindungi kita semua.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada ALLAH SWT yang telah memberikan berupa kesehatan, kesempatan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Skripsi. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi persyaratan kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana pada program studi S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Adapun judul dari skripsi yang diajukan oleh penulis yaitu **“Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Kompetensi Pengguna, dan Komunikasi Organisasi Terhadap Keberhasilan Implementasi Enterprise Resource Planning”**.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini telah diusahakan agar dapat dibuat sebaik mungkin, namun tentu ada keterbatasan-keterbatasan yang penulis miliki sehingga segala kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam skripsi ini tidak dapat dihindari. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari keterkaitan banyak pihak yang sudah membantu, membimbing dan mengarahkan. Oleh karena itu saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT atas rahmatnya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan;
2. Orang tua serta adik saya Shafa Athania dan Nabil Atha yang telah banyak memberikan doa dari awal hingga terselesaikannya skripsi ini;
3. Dr. I Gusti Ketut Agung Ulupui, S.E., M.Si.Ak, C.A, selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
4. Dr. Choirul Anwar, SE., MBA., MAFIS dan Petrolis Nusa Perdana M.Acc, Ak selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dalam membantu penulis selama penyusunan skripsi ini;

5. Adam Zakaria, SE.,M.Si.,Akt.,Ph.D., Nuramalia Hasanah, SE.,M.Ak., Hafifah Nasution, SE.,M.S.Ak. selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktunya untuk menguji;
6. Bapak Indra Andriana selaku pembimbing dari PT. Nindya Karya (Persero) dan Kak Sarah Nur Fajriyati selaku pihak SDM yang telah membantu dalam melakukan penelitian di PT Nindya Karya (Persero);
7. Teman-teman sedari maba khususnya Yusuf Fikrie Ramadhany, Muhammad Rizky Ananda, Daffa Bagaskoro, Alda Lidya Sani, Inan Rahmawati, Dini Novita Sari, Agnes Lestari dan Annisa Febriana yang telah banyak membantu selama masa perkuliahan;
8. Marbella Hazhiya, Dinda Nabilah, Christian Daniel dan David Parasian selaku sahabat yang turut serta menjadi tempat berkeluh kesah selama proses penulisan skripsi;
9. Teman-teman S1 Akuntansi A 2016 termasuk Fahri Ramadhan atas doa yang diberikan kepada penulis agar penulis dapat segera lulus.

Penulis menyadari banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun selalu penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Jakarta, Maret 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vii
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Kebaruan Penelitian	14
BAB II KAJIAN TEORETIK.....	16
A. Deskripsi Konseptual	16
1. Teori <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	16
2. Keberhasilan Implementasi <i>Enterprise Resource Planning</i> (ERP).....	20
3. Sejarah dan Perkembangan Sistem ERP	27
4. Konsep sistem ERP	30
5. Tahap Implementasi ERP	31
6. Dukungan Manajemen Puncak.....	34
7. Kompetensi Pengguna	36
8. Komunikasi Organisasi	37

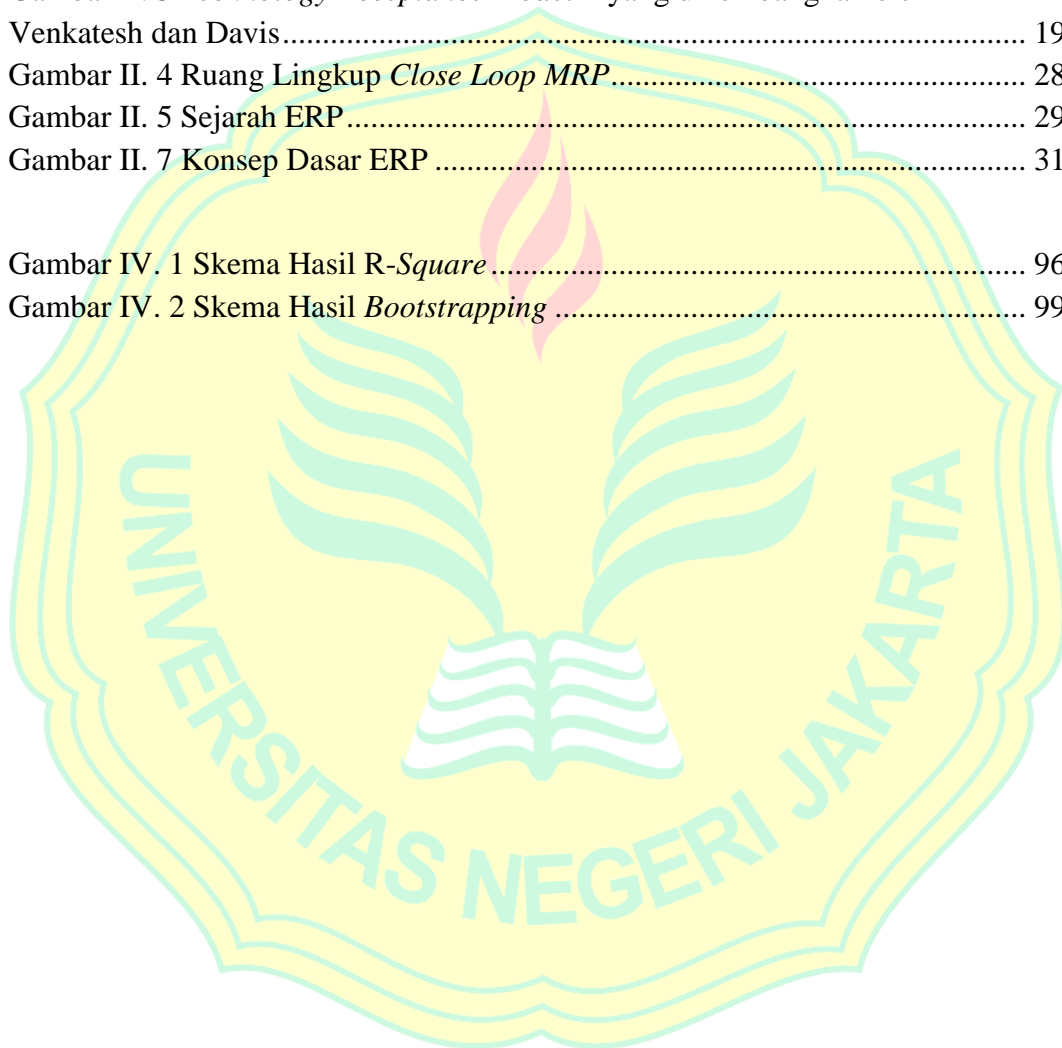
B. Kerangka Teori dan Hipotesis.....	39
1. Hasil Penelitian yang Relevan.....	39
2. Kerangka Teoritik.....	43
3. Hipotesis.....	52
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	53
A. Waktu dan Tempat Penelitian	53
B. Pendekatan Penelitian	53
C. Populasi dan Sampel	54
D. Penyusunan Instrumen	55
E. Teknik Pengumpulan Data.....	61
F. Teknik Analisis Data.....	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	70
A. Deskripsi Data.....	70
B. Pembahasan.....	104
BAB V PENUTUP.....	110
A. Kesimpulan	110
B. Implikasi.....	111
C. Keterbatasan Penelitian.....	112
D. Rekomendasi Penelitian Selanjutnya	113
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN.....	119

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II. 1 Perbandingan Ruang Lingkup ERP dengan Extended ERP.....	29
Tabel II. 2 Hasil Penelitian yang Relevan.....	40
Tabel III. 1 Operasional Variabel.....	59
Tabel III. 2 Bobot Skor Skala Likert Empat Pernyataan Positif	63
Tabel III. 3 Bobot Skor Skala Likert Empat Pernyataan Negatif	63
Tabel IV. 1 Data Penyebaran Kuesioner dalam Uji Kualitas Data	71
Tabel IV. 2 Data Penyebaran Kuesioner dalam Uji Hipotesis.....	72
Tabel IV. 3 Hasil Uji Validitas Dukungan Manajemen Puncak (X1).....	73
Tabel IV. 4 Hasil Uji Validitas Kompetensi Pengguna (X2).....	74
Tabel IV. 5 Hasil Uji Validitas Komunikasi Organisasi (X3)	74
Tabel IV. 6 Hasil Uji Validitas Keberhasilan Implementasi Enterprise Resource Planning (Y).....	75
Tabel IV. 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	76
Tabel IV. 8 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	78
Tabel IV. 9 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	78
Tabel IV. 10 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	79
Tabel IV. 11 Deskripsi Responden Berdasarkan Lamanya Bekerja	79
Tabel IV. 12 Deskripsi Responden Berdasarkan Unit Kerja	80
Tabel IV. 13 Statistik Deskriptif Dukungan Manajemen Puncak.....	81
Tabel IV. 14 Distribusi Frekuensi Skor Dukungan Manajemen Puncak.....	82
Tabel IV. 15 Statistik Deskriptif Kompetensi Pengguna (X2)	83
Tabel IV. 16 Distribusi Frekuensi Skor Kompetensi Pengguna	83
Tabel IV. 17 Statistik Deskriptif Komunikasi Organisasi (X3).....	84
Tabel IV. 18 Distribusi Frekuensi Skor Komunikasi Organisasi.....	85
Tabel IV. 19 Statistik Deskriptif Keberhasilan Implementasi <i>Enterprise Resource Planning</i> (Y)	85
Tabel IV. 20 Distribusi Frekuensi Skor Keberhasilan Implementasi <i>Enterprise Resource Planning</i>	86
Tabel IV. 21 Mengukur <i>Convergent Validity</i> Melalui Nilai Outer Loadings	88
Tabel IV. 22 Mengukur <i>Convergent Validity</i> Melalui Nilai AVE.....	90
Tabel IV. 23 Mengukur <i>Discriminant Validity</i> Melalui Nilai <i>Cross Loadings</i>	91
Tabel IV. 24 Nilai <i>Composite Reliability</i>	94
Tabel IV. 25 Nilai <i>R-Square</i>	95
Tabel IV. 26 Nilai <i>F-Square</i>	97
Tabel IV. 27 <i>T-Statistics</i> dan <i>P-Values</i>	100

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II. 1 Model <i>Theory of Reasoned Action</i> (TRA).....	17
Gambar II. 2 Teori <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	18
Gambar II. 3 <i>Technology Acceptance Model 2</i> yang dikembangkan oleh Venkatesh dan Davis.....	19
Gambar II. 4 Ruang Lingkup <i>Close Loop MRP</i>	28
Gambar II. 5 Sejarah ERP.....	29
Gambar II. 7 Konsep Dasar ERP.....	31
Gambar IV. 1 Skema Hasil <i>R-Square</i>	96
Gambar IV. 2 Skema Hasil <i>Bootstrapping</i>	99



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lembar Kuesioner Penelitian	120
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian	131
Lampiran 3 Balasan untuk Melaksanakan Penelitian	132
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian Terkait Uji Validitas	133
Lampiran 5 Balasan untuk Melaksanakan Penelitian Terkait Uji Validitas	134
Lampiran 6 Tabulasi Uji Kualitas Data Variabel Dukungan Manajemen Puncak (X1) ..	135
Lampiran 7 Tabulasi Uji Kualitas Data Variabel Kompetensi Pengguna (X2)	136
Lampiran 8 Tabulasi Uji Kualitas Data Variabel Komunikasi Organisasi (X3).....	137
Lampiran 9 Tabulasi Uji Kualitas Data Variabel Keberhasilan Implementasi <i>Enterprise Resource Planning</i> (Y)	138
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas Variabel Dukungan Manajemen Puncak (X1).....	140
Lampiran 11 Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi Pengguna (X2).....	143
Lampiran 12 Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Organisasi (X3)	145
Lampiran 13 Hasil Uji Validitas Variabel Keberhasilan Implementasi <i>Enterprise Resource Planning</i> (Y)	147
Lampiran 14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Dukungan Manajemen Puncak (X1)	154
Lampiran 15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kompetensi Pengguna (X2)	154
Lampiran 16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Komunikasi Organisasi (X3).....	154
Lampiran 17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keberhasilan Implementasi <i>Enterprise Resource Planning</i> (Y)	154
Lampiran 18 Tabulasi Data Jawaban Variabel Dukungan Manajemen Puncak (X1).....	155
Lampiran 19 Tabulasi Data Jawaban Variabel Kompetensi Pengguna (X2).....	158
Lampiran 20 Tabulasi Jawaban Variabel Komunikasi Organisasi (X3).....	161
Lampiran 21 Tabulasi Jawaban Variabel Keberhasilan Implementasi <i>Enterprise Resource Planning</i> (Y)	164
Lampiran 22 Hasil Outer Loading	167
Lampiran 23 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk	168
Lampiran 24 Hasil Cross Loading Uji Discriminant Validity	169
Lampiran 25 Hasil Perhitungan Nilai <i>P-Values</i> dan <i>T-Values</i>	170
Lampiran 26 Hasil <i>R-Square</i>	170
Lampiran 27 Hasil <i>F-Square</i>	171
Lampiran 28 Skema Hasil <i>R-Square</i>	171
Lampiran 29 Skema Hasil <i>Bootstrapping</i>	172
Lampiran 30 Bukti Output Perhitungan <i>P-Value</i> pada SmartPLS.....	173
Lampiran 31 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	174