

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of top management support and business process reengineering (BPR) on the performance of ERP post-implementation through project management moderation. There are four latent variables will be adopted in this research such as top management support, BPR, project management and ERP performance. Variable project management as a moderator variable, individually also influence the performance of ERP.

The sample of this study are the ERP users at a company that has operated the ERP system at least 6 months. The data was collected through questionnaires from three manufacturing companies located in Banten Province who use the same ERP system product namely SAP. The data analysis using Structural Equation Modeling (SEM) for testing models and hypotheses.

From the analysis concluded that the Top Management Support and Application of BPR positive effect on performance either through moderation ERP Project Management nor directly influence of both. Also note that these three factors together contribute to the success of ERP implementation and positive result on the performance of ERP post-implementation.

Keywords: Enterprise Resource Planning, Top Management, BPR, ERP

MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh dukungan *top management* dan penerapan BPR terhadap kinerja ERP pasca implementasi melalui moderasi *project management*. Ada empat variabel latent yang digunakan yaitu dukungan *top management*, BPR, *project management* dan kinerja ERP. Variabel *project management* merupakan variabel moderator yang secara individu juga memberikan pengaruh terhadap kinerja ERP.

Sampel penelitian ini adalah para pengguna ERP pada perusahaan yang telah mengoperasikan system ERP minimal 6 bulan. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner ditiga perusahaan manufaktur yang berlokasi di Provinsi Banten yang menggunakan produk system ERP yang sama yaitu SAP. Pengolahan dan analisis data menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) untuk pengujian model dan hipotesisnya.

Dari hasil analisis disimpulkan bahwa Dukungan *Top Management* dan Penerapan BPR berpengaruh positif terhadap Kinerja ERP baik melalui moderasi *Project Management* maupun pengaruh keduanya secara langsung. Juga diketahui bahwa ketiga faktor secara bersama-sama berkontribusi dalam menyukseskan implementasi ERP dan memberikan hasil positif terhadap kinerja ERP pasca implementasi.

Kata kunci: Enterprise Resource Planning, Top Management, BPR, ERP

PENGESAHAN

Judul : **Analisis Pengaruh Dukungan Top Management dan Business Process Reengineering Terhadap Kinerja Sistem Enterprise Resource Planning Pasca Implementasi Melalui Moderasi Project Management**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Erisman Syarifoeeddin

NIM : 55109110050

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 4 Agustus 2011

Mengesahkan

**Ketua Program Studi
Magister Manajemen**

Direktur Program Pasca Sarjana

Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS

Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Pembimbing Utama

Pembimbing II

Ir. Dana Santoso M.Eng.Sc, Ph.D

Irfan Hidayat S.Si, M.Kom

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini:

Judul : **Analisis Pengaruh Dukungan Top Management dan Business Process Reengineering Terhadap Kinerja Sistem Enterprise Resource Planning Pasca Implementasi Melalui Moderasi Project Management**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Erisman Syarifoeddin

NIM : 55109110050

Program : Pasca Sarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 4 Agustus 2011

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 4 Agustus 2011

Erisman Syarifoeddin

Kata Pengantar

Dengan mengucap Alhamdulillah Rabbil'alamin, segala puji dan syukur hanya bagi Allah SWT, karena berkat rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Penyusunan tesis ini merupakan persyaratan guna menyelesaikan program pendidikan S-2 dan memperoleh gelar Magister Manajemen di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan dan dorongan dalam pelaksanaan penelitian hingga penyelesaian tesis ini:

1. Bapak Ir. Dana Santoso M.Eng.Sc, Ph.D dan Bapak Irfan Hidayat S.Si. M.Kom selaku pembimbing utama dan pembimbing kedua yang telah meluangkan waktunya untuk berdiskusi, memberikan pengarahan dan melakukan evaluasi.
2. Ibu Dr. Rina Astini, SE, ME selaku Ketua Ujian Sidang dan Ibu Dr. Lien Herliani Kusumah, SE, MT selaku Dosen Penguji.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, Universitas Mercu Buana, Jakarta.
4. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta.
5. Bapak Didik Sugeng Kunariadi (Mgr. HCT&EC) dan Bapak Amirul Mu'tamar (Mgr. Divisi IT/IS – SP&C) yang telah memfasilitasi perizinan beserta para

manajer dan staf departemen di PT Krakatau Steel (Persero) Tbk, Cilegon yang telah membantu penyebaran dan pengisian kuesioner..

6. Bapak Julius Chandra (Mgr. HRD-Mill Service) yang telah memberikan izin dan Ibu Novinda yang mengkoordinir penyebaran dan pengumpulan kuesioner di PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk, Tangerang.
7. Bapak Siswanto Santosa (HCD Departmen–Divisi HCM), yang telah memfasilitasi perizinan dan penyebaran kuesioner di PT Latinusa Tbk, Cilegon.
8. Bapak Saritomo (KS/KTI), Bapak Falahuddin (IKPP) dan Bapak Tri Sulistyio (ISTEM), yang telah membantu akses izin survey dan tak lupa seluruh kolega seperjuangan mahasiswa MM kampus Meruya yang kompak dan terus memberikan dorongan serta inspirasi.
9. Papanda Syarifoeeddin yang jasanya tak terhingga semoga selalu diberi kesehatan dan lindungan oleh Allah SWT serta Alm. Ibunda Rasuniar semoga diampuni dosa-dosanya dan mendapatkan tempat terbaik disisi-Nya.
10. Istri tercinta Hj. Dra. Ida Dahronah dan anak-anak kami Zoltan Damin, Shamy Rahma Putri dan Alwin Idris yang penuh pengertian dan selalu mengiringi dengan doa hingga tesis ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, namun berharap dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan implementasi ERP dimasa mendatang dan memberikan manfaat bagi pembaca pada umumnya.

Jakarta, 4 Agustus 2011

DAFTAR ISI

ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
PENGESAHAN	v
PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3. Rumusan Masalah.....	5
1.4. Maksud dan Tujuan Penyusunan Karya Akhir.....	5
1.5. Manfaat dan Kegunaan Karya Akhir.....	6
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	8
2.1. PT. Krakatau Steel Tbk.....	8
2.2. PT. Indah Kiat Pulp and Paper Tbk.....	13
2.3. PT. Pelat Timah Nusantara (Latinusa) Tbk.....	18
BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTETESIS	22
3.1. Perkembangan Sistem ERP.....	22
3.1.1. Definisi ERP.....	23
3.1.2. Karakteristik dan Keuntungan Sistem ERP.....	25

3.1.3.	Implementasi ERP.....	26
3.1.4.	Kinerja ERP Pasca Implementasi	30
3.2.	Faktor Pendukung Keberhasilan Implementasi ERP.....	31
3.2.1.	Dukungan dan Komitmen TM.....	31
3.2.2.	Peranan PM dalam Implementasi ERP.....	36
3.2.3.	Penerapan BPR dalam Implementasi ERP.....	39
3.3.	Tinjauan Literatur Penelitian Sebelumnya.....	42
3.3.1.	Peringkat CSF Dezdar dan Sulaiman.....	43
3.3.2.	Model Sukses DeLone dan McLean.....	44
3.3.3.	Sukses ERP Ramirez dan Garcia	46
3.3.4.	Kerangka Kerja Benefit ERP Shang dan Seddon.....	47
3.3.5.	Hubungan PM dan Performansi ERP Tsai.....	48
3.4.	Rerangka Pemikiran dan Model.....	49
3.4.1.	Rerangka Pemikiran.....	49
3.4.2.	Model Penelitian.....	50
3.5.	Hipotesis Penelitian.....	52
BAB IV	METODOLOGI PENELITIAN.....	55
4.1.	Objek Penelitian.....	55
4.2.	Metode Penelitian.....	55
4.2.1.	Identifikasi Variabel Penelitian.....	56
4.2.2.	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	67
4.2.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	71
4.2.4.	Pembuatan Kuesioner.....	72
4.2.5.	Populasi dan Sampel.....	73
4.3.	Metode Analisis.....	77
4.3.1.	Uji Instrumen Penelitian.....	77
4.3.2.	Analisis Deskriptif	78
4.3.3.	Analisis Structural Equation Modelling (SEM)	78

BAB V	HASIL DAN ANALISIS	83
5.1.	Hasil Penelitian	83
5.1.1.	Distribusi Kuesioner dan Profil Responden	83
5.1.2.	Pengujian Instrumen Penelitian	85
5.1.3.	Deskriptif Hasil Penelitian.....	90
5.1.4.	Matriks Korelasi Per-Dimensi	97
5.1.5.	Validasi Model Pengukuran Variabel Penelitian	101
5.1.6.	Pengujian Model Struktural	116
5.1.7.	Analisa Model Path Diagram.....	121
5.1.8.	Pengujian Hipotesis	123
5.2.	Analisis	132
5.2.1.	Analisis Deskriptif Faktor Pendukung Implementasi ...	132
5.2.2.	Analisis Kinerja ERP Pasca Implementasi	135
5.2.3.	Analisis Hasil Pengolahan Data Statistik	136
5.2.4.	Analisis Validasi Model Pengukuran	139
5.2.5.	Analisis Pengaruh TM dan BPR Terhadap Kinerja ERP Secara Langsung	142
5.2.6.	Analisis Pengaruh TM dan BPR Terhadap Kinerja ERP melalui Moderasi PM.....	144
5.2.7.	Analisis Pengaruh PM Terhadap Kinerja ERP dan Pengaruh Antar Sesama Variabel Bebas	146
BAB VI	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	150
6.1.	Kesimpulan.....	150
6.2.	Rekomendasi.....	153
DAFTAR PUSTAKA		154
LAMPIRAN		157
RIWAYAT HIDUP		249

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Level Fungsi Organisasi PT. Krakatau Steel Tbk.....	10
Tabel 2.2.	Level Fungsi Organisasi PT. Indah Kiat Pulp & Paper Tbk.....	16
Tabel 2.3.	Level Fungsi Organisasi PT. LATINUSA Tbk.....	20
Tabel 3.1.	Sembilan Bidang dan Deskripsi Proses dari Kerangka Kerja PMBOK berdasarkan PMI, 2000.....	38
Tabel 3.2.	Daftar Critical Succes Factor (CSF) implementasi ERP hasil studi Dezdar dan Sulaiman (2009).....	44
Tabel 3.3.	Proposed Framework (Shang dan Sheddon 2000).....	48
Tabel 4.1.	Operasional Variabel Kinerja ERP (Dimensi, Sumber, Indikator dan Item Pernyataan).....	68
Tabel 4.2.	Operasional Variabel Top Management (Dimensi, Sumber, Indikator dan Item Pernyataan)	69
Tabel 4.3.	Operasional Variabel Project Management (Dimensi, Sumber, Indikator dan Item Pernyataan)	70
Tabel 4.4.	Operasional Variabel BPR (Dimensi, Sumber, Indikator dan Item Pernyataan)	71
Tabel 4.5.	Rencana Distribusi Sampel Penelitian.....	77
Tabel 5.1.	Distribusi Kuesioner di PT Krakatau Steel Tbk.....	83
Tabel 5.2.	Distribusi Kuesioner di PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk	84
Tabel 5.3.	Distribusi Kuesioner di PT. Latinusa Tbk.....	84
Tabel 5.4.	Profil Strata Responden.....	84

Tabel 5.5	Profil Lama Bekerja Responden.....	85
Tabel 5.6	Uji Validitas Instrumen System Quality (SQ)	86
Tabel 5.7	Uji Validitas Instrumen Information Quality (IQ)	86
Tabel 5.8	Uji Validitas Instrumen Service Quality (SvQ)	87
Tabel 5.9	Uji Validitas Instrumen Net Benefit (NB)	87
Tabel 5.10	Uji Validitas Instrumen Project Management (PM)	88
Tabel 5.11	Uji Validitas Instrumen Top Management (TM)	88
Tabel 5.12	Uji Validitas Instrumen BPR	89
Tabel 5.13	Hasil Uji Relibilitas	89
Tabel 5.14	Rekapitulasi Skor Keseluruhan	91
Tabel 5.15	Rekapitulasi Hasil Penilaian Dimensi	92
Tabel 5.16	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	98
Tabel 5.17.	Matriks Korelasi Faktor Pendukung Implementasi dan KIN ...	98
Tabel 5.18	Pengukuran Validasi Model CFA Top Management	103
Tabel 5.19	Pengukuran Validasi Model CFA Project Management.....	105
Tabel 5.20	Pengukuran Validasi Model CFA Project Management Modif..	108
Tabel 5.21	Pengukuran Validasi Model CFA BPR.....	110
Tabel 5.22	Pengukuran Validasi Model CFA BPR-Modifikasi	112
Tabel 5.23	Pengukuran Validasi Model CFA Kinerja Syatem ERP.....	114
Tabel 5.24	Goodness of fit Index Model Struktural.....	118
Tabel 5.25	Goodness of fit Index Model Struktural-Modifikasi	120
Tabel 5.26	Hasil Pengujian Hipotesis.....	124

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.	Lima Fase Utama Proses Implementasi ERP (Ehie, 2005)	28
Gambar 3.2.	Model Sukses Sistem Informasi DeLone dan McLean (1992)...	45
Gambar 3.3.	Model Sukses Sistem Informasi Up-dated (DeLone dan McLean)	45
Gambar 3.4.	Model Penelitian Ramirez dan Garcia (2003)	46
Gambar 3.5	Model Penelitian.....	52
Gambar 4.1.	Nomogram Herry King	76
Gambar 5.1.	Nilai Estimated Standardized – CFA Top Management.....	102
Gambar 5.2.	Nilai T-Value – CFA Top Management.....	102
Gambar 5.3.	Nilai Estimated Standardized – CFA Project Management.....	104
Gambar 5.4.	Nilai T-Value – CFA Project Management.....	105
Gambar 5.5.	Nilai Estimated Standardized CFA PM- Modifikasi.....	107
Gambar 5.6.	Nilai T-Value – CFA Project Management – Modifikasi.....	107
Gambar 5.7.	Nilai Estimated Standardized – CFA BPR.....	109
Gambar 5.8.	Nilai T-Value – CFA BPR.....	109
Gambar 5.9.	Nilai Estimated Standardized – CFA BPR - Modifikasi....	111
Gambar 5.10.	Nilai T-Value – CFA BPR Modifikasi.....	112
Gambar 5.11.	Nilai Estimated Standardized – CFA Kinerja System ERP	113
Gambar 5.12.	Nilai T-Value – CFA Kinerja System ERP.....	114
Gambar 5.13.	Estimasi Full Model Struktural – Awal.....	117
Gambar 5.14.	Nilai T-Values Full Model Struktural – Awal.....	117
Gambar 5.15.	Estimasi Full Model Struktural-Modifikasi	119

Gambar 5.16. Nilai T-Values Full Model Struktural-Modifikasi	120
Gambar 5.17. Estimasi Parameter Model Struktural-Model Path Diagram	121
Gambar 5.18. Statistik t-hitung Model Struktural-Model Path Diagram.....	122
Gambar 5.19. Path Analysis TM, PM dan KIN	128
Gambar 5.20. Path Analysis BPR, PM dan KIN	130



DAFTAR SINGKATAN

TM	Top Management
PM	Project Management
BPR	Business Process Reengineering
KIN	Kinerja ERP
ERP	Enterprise Resource Planning
SEM	Structural Equation Modeling
SDM	Sumber Daya Manusia
CSF	Critical Success Factor
MRP	Material Requirement Planning
DRP	Distribution Resource Planning
PMI	Project Management Institute
PMBOK	Project Management Body of Knowledge
CEO	Chief Operation Officer
IT	Information Technology
IS	Information System
SQ	System Quality
IQ	Information Quality
SvQ	Service Quality
NB	Net Benefit
Tbk	Terbuka
LISREL	Linear Structural Relationships
SAP	System Applications and Product in Data Processing

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	01-Kuesioner Penelitian	157
	02-Data Mentah Hasil Kuesioner	161
Lampiran B	01-Hasil Uji Validitas & Reliabilitas	166
	02-Hasil Deskriptif Penelitian	171
Lampiran C	01-Matriks Korelasi	182
	03-Rentang Penilaian Kinerja Sistem (KIN).....	182
	04-Rentang Penilaian TM-1 s/d PM-1	183
	05-Rentang Penilaian PM-2 s/d PM-5	183
	06-Rentang Penilaian BPR-1 s/d BPR-4	184
	07-Rentang Skala	184
	08-Skor Per-Dimensi	184
Lampiran D	01-Uji Model Struktural (Modifikasi)	185
	02-Uji CFA - PM	198
	03-Uji CFA - TM	201
	04-Uji CFA - BPR (Modifikasi)	203
	05-Uji CFA – KIN	206
Lampiran E	Riwayat Hidup	209