



**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS
INFORMASI, KUALITAS LAYANAN SERTA
MEDIATING KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP
KEBERHASILAN PENERAPAN ENTERPRISE
RESOURCE PLANNING (ERP) DI PT DNP
INDONESIA**

TESIS

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
I MADE YUKODHARMA PUTRA
55119120002

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCUBUANA**

2022



**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS
INFORMASI, KUALITAS LAYANAN SERTA
MEDIATING KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP
KEBERHASILAN PENERAPAN ENTERPRISE
RESOURCE PLANNING (ERP) DI PT DNP
INDONESIA**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

I MADE YUKODHARMA PUTRA

55119120002

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCUBUANA

2022

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : I Made Yukodharma Putra
NIM : 55119120002
Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul

“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Serta Mediating Kepuasan Pengguna Terhadap Keberhasilan Penerapan Enterprise Resource Planning (ERP) Di PT DNP Indonesia”,

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal tgl/bln/thn, didapatkan nilai persentase sebesar 26 %.

Jakarta, 13 Agustus 2022

Administrator Turnitin


Arie Pangudi, A.Md

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Serta Mediating Kepuasan Pengguna Terhadap Keberhasilan Penerapan Enterprise Resource Planning (ERP) Di PT DNP Indonesia

Nama : I Made Yukodharma Putra

NIM : 55119120002

Program Studi : Pascasarjana Magister Manajemen

Tanggal : 15 Agustus 2022

Mengesahkan,
Pembimbing



Dr. Dewi Nusraningrum, M.Si.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si



Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini:

Judul : Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Serta Mediating Kepuasan Pengguna Terhadap Keberhasilan Penerapan Enterprise Resource Planning (ERP) Di PT DNP Indonesia

Bentuk Tesis : Penelitian / Kajian Masalah Perusahaan

Nama : I Made Yukodharma Putra

NIM : 55119120002

Program : Pascasarjana Magister Manajemen

Tanggal : 26 Juli 2022

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis 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, 26 Juli 2022

I Made Yukodharma Putra
I Made Yukodharma Putra

ABSTRAK

Perkembangan dunia bisnis serta kompleksitas dari lingkungan bisnis, memberikan tantangan kepada perusahaan untuk meningkatkan proses bisnisnya, terutama industri makanan dan minuman yang mempengaruhi rantai pasok mulai dari bahan mentah sampai produk jadi. Industri kemasan menjadi salah satu anggota dari rantai pasok untuk industri makanan dan minuman. Salah satunya PT DNP INDONESIA yang merupakan supplier kemasan dari beberapa pelanggan. Perusahaan memiliki beberapa kendala internal di perusahaan terkait dengan target pengiriman kepada pelanggan yang tidak tercapai. Oleh karena itu, perusahaan akhirnya memutuskan untuk menerapkan sistem ERP di perusahaan. Penerapan sistem ERP ini memerlukan analisa dari keberhasilan penerapannya di perusahaan, maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk menganalisa keberhasilan penerapan ERP di perusahaan. Penelitian ini dilakukan di perusahaan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan kuisioner yang akan diberikan kepada pengguna sistem ERP. Setelah itu, data tersebut dikumpulkan dan dianalisa dengan menggunakan SEM-PLS untuk menganalisa hubungan antara variable. Variable yang digunakan merupakan variable dari metode Delone & Mclean, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna dan keberhasilan implementasi sistem ERP di perusahaan. Hasilnya variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dan keberhasilan implementasi ERP di perusahaan.

Kata Kunci : Delone-Mclean, ERP, keberhasilan-implementasi-ERP, kepuasan-pelanggan, kualitas-sistem, kualitas-informasi, kualitas-layanan, SEM-PLS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

The development of the business world and the complexity of the business environment poses a challenge for companies to improve their business processes, especially the food and beverage industry that affects the supply chain from raw materials to finished products. The packaging industry is a member of the supply chain for the food and beverage industry. One of them is PT DNP INDONESIA which is a packaging supplier from several customers. The company has several internal constraints in the company related to delivery targets to customers that are not achieved. Therefore, the company finally decided to implement an ERP system in the company. The implementation of this ERP system requires an analysis of the success of its implementation in the company, therefore this study was conducted to analyze the success of ERP implementation in the company. This research was conducted in a company using a quantitative method with a questionnaire that will be given to ERP system users. After that, the data was collected and analyzed using SEM-PLS to analyze the relationship between variables. The variables used are variables from the Delone & Mclean method, namely system quality, information quality, service quality, user satisfaction and the success of ERP system implementation in the company. The result is that the variables of system quality, information quality and service quality have a positive and significant effect on user satisfaction and the success of ERP implementation in the company.

Keywords: Delone-Mclean, ERP, ERP-implementation-success, customer-satisfaction, system-quality, information-quality, service-quality, SEM-PLS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga proposal ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Mei 2021 ialah Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Serta Mediating Kepuasan Pengguna Terhadap Keberhasilan Penerapan Enterprise Resource Planning (ERP) Di PT DNP Indonesia.

Terima kasih penulis sampaikan kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil sehingga proposal penelitian ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada Ibu Dewi Nusraningrum, Dr., M.Si. selaku Dosen yang telah mendidik dan memberikan bimbingan selama masa perkuliahan. Pimpinan PT DNP Indonesia, Bapak Eric Gunarso, Bapak Nengah Sukadina, Bapak Bambang Setia N. dan seluruh staff perusahaan atas kesempatan dan bantuan yang diberikan kepada penulis dalam melakukan penelitian dan memperoleh informasi yang diperlukan selama penulisan proposal penelitian ini. Papa, mama, kakak dan adikku yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat selama penyusunan tesis ini. Teman-temanku satu bimbingan tesis, Caesarani dan Dian yang telah berjuang bersama-sama penulis dalam menyelesaikan proposal tesis ini. Meskipun telah berusaha menyelesaikan proposal tesis ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa proposal tesis ini masih ada kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan proposal tesis ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga proposal tesis ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i> | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iv |
| PERNYATAAN | v |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 9 |
| 1.3 Pembatasan Masalah | 9 |
| 1.4 Rumusan Masalah | 10 |
| 1.5 Tujuan Penelitian | 11 |
| 1.6 Manfaat Penelitian | 12 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 13 |
| 2.1 Kemasan | 13 |
| 2.2 Kepuasan Pengguna Sistem | 17 |
| 2.3 ERP | 15 |
| 2.3.1 Keberhasilan ERP | 21 |
| 2.4 Kualitas Sistem | 23 |
| 2.5 Kualitas Informasi | 24 |
| 2.6 Kualitas Layanan | 25 |
| 2.7 Variabel Model Kesuksesan Delone & Mclean | 26 |
| 2.8 Penelitian Terdahulu | 28 |
| 2.9 Hubungan Antar Variabel | 35 |
| 2.10 Kerangka Pemikiran dan Model Penelitian | 42 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 45 |
| 3.1 Metodologi Penelitian | 45 |
| 3.2 Definisi Konsep dan Operasionalisasi Variabel | 45 |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data | 48 |
| 3.4 Populasi dan Sampel | 48 |

| | |
|--|------------|
| 3.5 Metode Analisis Data | 50 |
| 3.5.1 Model Pengukuran atau Outer Model..... | 50 |
| 3.5.1.1 Uji Validitas | 50 |
| 3.5.1.1.1 Convergent Validity..... | 50 |
| 3.5.1.1.2 Average Variance Extracted (AVE) | 51 |
| 3.5.1.1.3 Discriminant Validity..... | 51 |
| 3.5.2 Composite Reliability | 51 |
| 3.5.3 Cronbach Alpha | 52 |
| 3.5.4 Model Struktural atau Inner Model..... | 52 |
| 3.5.5 Pengujian Hipotesis | 53 |
| 3.6 Alur Penelitian..... | 54 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 55 |
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan | 55 |
| 4.1.1 Sejarah Perusahaan | 55 |
| 4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan | 55 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan..... | 56 |
| 4.1.4 Proses Bisnis Perusahaan | 56 |
| 4.2 Deskripsi Responden | 58 |
| 4.3 Hasil Penelitian..... | 60 |
| 4.4 Pembahasan | 91 |
| 4.5 Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya..... | 101 |
| 4.6 Implikasi Manajerial..... | 102 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 104 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 104 |
| 5.2 Keterbatasan Penelitian | 105 |
| 5.2 Saran..... | 105 |
| DAFTAR PUSTAKA | 108 |
| LAMPIRAN..... | 116 |
| DATA RIWAYAT HIDUP | 139 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----|
| Tabel 2.1 Kode dan Jenis Plastik | 14 |
| Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu | 28 |
| Tabel 3.1 Tabel Operasionalisasi Variabel | 46 |
| Tabel 4.1 Deskripsi Responden Penelitian | 59 |
| Tabel 4.2 Skor Jawaban Kuisisioner | 61 |
| Tabel 4.3 Hasil Data Responden terhadap Kualitas Sistem..... | 61 |
| Tabel 4.4 Hasil Data Responden terhadap Kualitas Informasi | 64 |
| Tabel 4.5 Hasil Data Responden terhadap Kualitas Layanan | 67 |
| Tabel 4.6 Hasil Data Responden terhadap Kepuasan Pengguna | 68 |
| Tabel 4.7 Hasil Data Responden terhadap Keberhasilan Implementasi ERP | 69 |
| Tabel 4.8 Rata-rata Jawaban Responden Berdasarkan Indikatornya..... | 71 |
| Tabel 4.9 Hasil <i>Outer Loading</i> | 73 |
| Tabel 4.10 Hasil <i>Outer Loading</i> setelah indikator tidak valid dikeluarkan... | 74 |
| Tabel 4.11 Nilai AVE hasil SmartPLS | 75 |
| Tabel 4.12 Nilai cross loading model | 76 |
| Tabel 4.13 Hasil <i>Outer Loading</i> setelah indikator KIE1 dikeluarkan | 77 |
| Tabel 4.14 Hasil nilai AVE setelah indikator KIE1 dikeluarkan..... | 78 |
| Tabel 4.15 Hasil nilai cross loading setelah indikator KIE1 dikeluarkan..... | 79 |
| Tabel 4.16 Hasil Cronbach alpha dan composite reliability | 80 |
| Tabel 4.17 Nilai R-Square model penelitian..... | 81 |
| Tabel 4.18 Hasil Nilai VIF Perhitungan SmartPLS..... | 83 |
| Tabel 4.19 Hasil uji hipotesis penelitian..... | 85 |
| Tabel 4.20 Hasil <i>indirect effect report</i> model penelitian | 89 |
| Tabel 4.21 Gap Analisis dengan Penelitian Terdahulu..... | 102 |
| Tabel 4.22 Implikasi Manajerial Sebelum dan Sesudah | 103 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Konsumsi Makanan dan Minuman Jadi..... | 2 |
| Gambar 1.2 Proyeksi Konsumsi Barang Kosmetik dan Toiletries | 3 |
| Gambar 1.3 Data Order Masuk ke Perusahaan | 3 |
| Gambar 1.4 <i>On Time Delivery</i> Perusahaan Tahun 2020..... | 4 |
| Gambar 1.5 <i>On Time Delivery</i> Perusahaan Tahun 2021..... | 5 |
| Gambar 2.1 Arsitektur ERP | 19 |
| Gambar 2.2 Model Delone & Mclean..... | 27 |
| Gambar 2.3 Kerangka Berfikir..... | 42 |
| Gambar 2.4 Model Penelitian | 43 |
| Gambar 3.1 Alur Penelitian | 54 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan | 56 |
| Gambar 4.2 Alur Proses Bisnis Perusahaan (sebelum implementasi ERP)..... | 57 |
| Gambar 4.3 Alur Proses Bisnis Perusahaan (setelah implementasi ERP)..... | 58 |
| Gambar 4.4 Hasil <i>output</i> SmartPLS 3.0..... | 72 |
| Gambar 4.5 Hasil <i>output</i> SmartPLS 3.0 setelah indikator yang tidak valid dikeluarkan..... | 74 |
| Gambar 4.6 Hasil <i>output</i> SmartPLS 3.0 setelah indikator KIE1 dikeluarkan ... | 77 |
| Gambar 4.7 Hasil <i>output bootsrapping</i> SmartPLS 3.0 | 84 |

MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 Tabulasi Data Jawaban Kuesioner | 113 |
| Lampiran 2 Kuesioner Penelitian..... | 131 |



UNIVERSITAS
MERCU BUANA