



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEBERHASILAN IMPLEMENTASI SISTEM
ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)
PADA BANK SWASTA DI JAKARTA**

SKRIPSI



Diajukan guna Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Angella Puspa Sari

10130210090

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2015**

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH *CRITICAL SUCCESS FACTORS* TERHADAP KEBERHASILAN IMPLEMENTASI SISTEM *ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)* PADA BANK SWASTA DI JAKARTA

Oleh:

Nama : Angella Puspa Sari

NIM : 10130210090

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Akuntansi

Menyetujui,

Tangerang, 22 Januari 2015

Pembimbing

(Dra. Wijaya Triwacananingrum S.E., M.A., Ak., C.A.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Akuntansi

(Dra. Ratnawati Kurnia, Ak., M.Si., C.P.A., C.A.)

HALAMAN PENGESAHAN

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) pada Bank Swasta di Jakarta

Oleh
Angella Puspa Sari

telah diujikan pada hari Selasa, 3 Februari 2015
dan dinyatakan lulus
dengan susunan penguji sebagai berikut

Ketua Sidang

Penguji

(Dra. Ratnawati Kurnia, Ak., M.Si., C.P.A., C.A.)

(Meiriska Febrianti, S.E., Ak., M.E., B.K.P., CA.)

Dosen Pembimbing

(Dra. Wijaya Triwacananingrum S.E., M.A., Ak., C.A.)

Disahkan oleh
Ketua Program Studi Akuntansi

(Dra. Ratnawati Kurnia, Ak., M.Si., C.P.A., C.A.)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain atau lembaga lain, dan semua karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam skripsi ini telah disebutkan sumber kutipannya serta telah dicantumkan dalam daftar pustaka.

Jika dikemudian hari terbukti ditemukan kecurangan baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah skripsi.

Tangerang, 22 Januari 2015

Angella Puspa Sari

UMN

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem *enterprise resource planning* (ERP) pada bank swasta di Jakarta. Faktor-faktor yang diujikan dalam penelitian ini meliputi 4 (empat) variabel yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, manajemen proyek efektif, serta pendidikan dan pelatihan, sedangkan keberhasilan implementasi sistem ERP diuji dengan variabel *net benefit*.

Populasi dalam penelitian ini adalah bank swasta yang berada di kota Jakarta. Penelitian dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Data dianalisis dengan menggunakan uji asumsi klasik dan pengujian hipotesis yang menggunakan metode regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara individual, variabel kualitas sistem terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap keberhasilan implementasi sistem *enterprise resource planning* (ERP) pada bank swasta di Jakarta. Sedangkan kualitas informasi, manajemen proyek efektif, serta pendidikan dan pelatihan secara individual tidak berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi sistem *enterprise resource planning* (ERP) pada bank swasta di Jakarta.

Keywords: kualitas sistem, kualitas informasi, manajemen proyek efektif, pendidikan dan pelatihan, *net benefit*, *Enterprise Resource Planning*

Abstract

This research aimed to determine the factors that affect the successful implementation of enterprise resource planning system (ERP) in private banks in Jakarta. The factors examined in this study includes four (4) variables: system quality, information quality, effective project management, and also education and training, while the successful implementation of the ERP system was tested with net benefit as the variable.

The population in this study were private banks that is located in the city of Jakarta. The study was conducted by distributing questionnaires using purposive sampling method. The data were analyzed using classical assumption and hypothesis testing using multiple linear regression method.

The results of this study indicate that the quality of the system have a significant influence on the successful implementation of enterprise resource planning system (ERP) in private banks in Jakarta. While the quality of information, effective project management, and education and training do not affect the successful implementation of enterprise resource planning system (ERP) in private banks in Jakarta.

Keywords: kualitas sistem, kualitas informasi, manajemen proyek efektif, pendidikan dan pelatihan, net benefit, Enterprise Resource Planning

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERNYATAAN

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR GAMBAR x

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR LAMPIRAN xii

BAB I

PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Batasan Masalah 10

1.3 Rumusan Masalah 10

1.4 Tujuan Penelitian 11

1.5 Manfaat Penelitian 12

1.6 Sistematika Penulisan 13

BAB II

TELAAH LITERATUR DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	14
2.1 Data.....	14
2.2 Informasi.....	15
2.3 Sistem dan Sistem Informasi	18
2.4 Sistem Informasi Akuntansi.....	21
2.5 Enterprise Resource Planning System	24
2.6 Net Benefit.....	26
2.7 Critical Success Factors	27
2.7.1 Kualitas Sistem.....	28
2.7.2 Kualitas Informasi	29
2.7.3 Manajemen Proyek yang Efektif.....	32
2.7.4 Pendidikan dan Pelatihan	33
2.8 Bank.....	36
2.9 Pengaruh Antar Variabel Independen dan Variabel Dependen	41
2.9.1 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap <i>Net Benefit</i> ERP bagi perusahaan	41
2.9.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Net Benefit ERP bagi perusahaan	42

2.9.3	Pengaruh Manajemen Proyek yang Efektif terhadap Net Benefit ERP bagi perusahaan	42
2.9.4	Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan terhadap Net Benefit ERP bagi perusahaan	43
2.10	Model Penelitian	44
BAB III		
METODE PENELITIAN		
3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	45
3.2	Metode Penelitian	45
3.3	Variabel Penelitian	45
3.3.1	Variabel Dependen	46
3.3.2	Variabel Independen	46
3.3.2.1	Kualitas Sistem	46
3.3.2.2	Kualitas Informasi	47
3.3.2.3	Manajemen Proyek yang Efektif	47
3.3.2.4	Pendidikan dan Pelatihan	47
3.4	Teknik Pengumpulan Data	48
3.5	Teknik Pengambilan Sampel	48
3.6	Teknik Analisis Data	48
3.6.1	Statistik Deskriptif	48

3.6.2	Uji Kualitas Data	49
3.6.2.1	Uji Validitas.....	49
3.6.2.2	Uji Reliabilitas.....	49
3.6.2.3	Uji Normalitas	50
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	51
3.6.3.1	Uji Multikolonieritas	51
3.6.3.2	Uji Autokorelasi	51
3.6.3.3	Uji Heteroskedastisitas	52
3.6.4	Uji Hipotesis.....	53
3.6.4.1	Uji Koefisien Korelasi (R).....	54
3.6.4.2	Uji Koefisien Determinasi.....	54
3.6.4.3	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	55
3.6.4.4	Uji Signifikansi Individual (Uji t)	56

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Objek Penelitian.....	57
4.2 Analisis dan Pembahasan.....	60
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	60
4.2.2 Uji Kualitas Data	62

4.2.2.1	Uji Validitas.....	62
4.2.2.2	Uji Reliabilitas.....	66
4.2.2.3	Uji Normalitas	67
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	68
4.2.3.1	Uji Multikolonieritas	68
4.2.3.2	Uji Autokorelasi	69
4.2.3.3	Uji Heteroskedastisitas	70
4.2.4	Uji Hipotesis.....	71
4.2.4.1	Uji Koefisien Korelasi (R).....	71
4.2.4.2	Uji Koefisien Determinasi.....	72
4.2.4.3	Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	73
4.2.4.4	Uji Signifikansi Individual (Uji t)	73

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Simpulan.....	78
5.2 Keterbatasan.....	79
5.3 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81

DAFTAR GAMBAR

1.1	Pengguna Internet di Dunia	1
1.2	Pengguna Internet di Asia.....	2
1.3	Negara-negara Pengguna Internet di Asia	2
2.1	Model Penelitian.....	44
4.1	Hasil Uji Normalitas	67
4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas	70

UMN

DAFTAR TABEL

3.1	Acuan Durbin Watson	52
4.1	Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner	57
4.2	Karakteristik Responden.....	58
4.3	Statistik Deskriptif Variabel	60
4.4	Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem	63
4.5	Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi.....	64
4.6	Hasil Uji Validitas Manajemen Proyek Efektif	64
4.7	Hasil Uji Validitas Pendidikan dan Pelatihan.....	65
4.8	Hasil Uji Validitas <i>Net Benefit</i>	66
4.9	Hasil Uji Reliabilitas.....	67
4.10	Hasil Uji Multikolonieritas	69
4.11	Hasil Uji Autokorelasi	69
4.12	Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	71
4.13	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	72
4.14	Hasil Uji Statistik F.....	73
4.15	Hasil Uji Statistik t.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabel Durbin-Watson
- Lampiran 3 *Output* Hasil Perhitungan SPSS
- Lampiran 4 Formulir Konsultasi Skripsi

UMN

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas hikmat dan tuntunan-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh *Critical Success Factors* terhadap Keberhasilan Implementasi Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) pada Bank Swasta di Jakarta” ini dapat diselesaikan dengan baik. Tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) di Universitas Multimedia Nusantara.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka penulisan skripsi ini tidak dapat selesai dengan baik. Karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Wijaya Triwacananingrum S.E., M.A., Ak., C.A., selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan dan masukan yang berguna selama proses penyusunan skripsi.
2. Ibu Dra. Ratnawati Kurnia, Ak.,M.Si.,C.P.A., C.A. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Multimedia Nusantara yang telah memberikan nasihat dan dukungan dan semangat selama proses penyusunan skripsi.
3. Seluruh Dosen Akuntansi Universitas Multimedia Nusantara yang telah membimbing dan memberikan pengajaran terkait dengan ilmu akuntansi selama proses perkuliahan
4. Teman-teman *Frontliner Generation* dan para *leaders* atas doa, dukungan, dan semangat selama proses penyusunan skripsi ini.

5. Para responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Ucapan terima kasih secara khusus disampaikan kepada Papi, Mami, Ce Esther, Ce Sischa, Celestine, dan Angel Daniel Rolos yang selalu memberi dukungan, doa, dan kasih yang menjadi motivasi bagi penulis selama masa studi hingga penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran dari berbagai pihak sangat berguna dalam penyempurnaan skripsi ini.

Tangerang, 22 Januari 2015

Angella Puspa Sari

UMN