

**EVALUASI FAKTOR KESUKSESAN IMPLEMENTASI ERP
SAP S/4HANA MENGGUNAKAN IS SUCCESS MODEL**

(STUDI KASUS: PT XYZ)



PROPOSAL SKRIPSI

Aljevan Komala

00000044016

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2024

**EVALUASI FAKTOR KESUKSESAN IMPLEMENTASI ERP
SAP S/4HANA MENGGUNAKAN IS SUCCESS MODEL**

(STUDI KASUS: PT XYZ)



PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Komputer

Aljevan Komala

0000044016

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Aljevan Komala

Nomor Induk Mahasiswa : 00000044016

Program studi : Sistem Informasi

Proposal Skripsi dengan judul:

**EVALUASI FAKTOR KESUKSESAN IMPLEMENTASI ERP SAP
S/4HANA MENGGUNAKAN IS SUCCESS MODEL STUDI KASUS: PT
XYZ**

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 4 Juni 2024



(Aljevan Komala)

UMMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

**EVALUASI FAKTOR KESUKSESAN IMPLEMENTASI ERP SAP
S/4HANA MENGGUNAKAN IS SUCCESS MODEL**

STUDI KASUS: PT XYZ

Oleh

Nama : Aljevan Komala
NIM : 0000044016
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Informatika

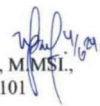
Telah diujikan pada hari Rabu, 22 Mei 2024
Pukul 10.00 s.d 12.00 dan dinyatakan
LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

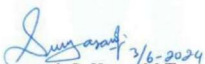
Ketua Sidang

Penguji


Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom.,
0313058001


Wella, S.Kom., M.MSI.,
0305119101

Pembimbing


Suryasari, S. Kom., M.T.,
0323088301

Ketua Program Studi Sistem Informasi


Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom.,
0313058001

iii

Evaluasi Faktor Kesuksesan..., Aljevan Komala, Universitas Multimedia Nusantara

MULTIMEDIA
NUSANTARA

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aljevan Komala
Nomor Induk Mahasiswa : 00000044016
Program Studi : Sistem Informasi
Jenjang : S1
Judul Karya Ilmiah :

EVALUASI FAKTOR KESUKSESAN IMPLEMENTASI ERP SAP S/4HANA MENGGUNAKAN IS SUCCESS MODEL STUDI KASUS: PT XYZ

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia:

Memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya di repositori Knowledge Center, sehingga dapat diakses oleh Civitas Akademika/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial dan saya juga tidak akan mencabut kembali izin yang telah saya berikan dengan alasan apapun.

Saya tidak bersedia, dikarenakan:

Dalam proses pengajuan untuk diterbitkan ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*)*.

Tangerang, 22 Mei 2024

Yang menyatakan,



(Aljevan Komala)

* Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI selama 6 bulan kedepan, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk diunggah ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunianya saya dapat menyelesaikan Proposal Skripsi dengan judul: “EVALUASI FAKTOR KESUKSESAN IMPLEMENTASI ERP SAP S/4HANA MENGGUNAKAN IS SUCCESS MODEL STUDI KASUS: PT XYZ” untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar S.Kom Jurusan Sistem Informasi pada Fakultas Teknik dan Informatika Universitas Multimedia Nusantara. Penulis menyadari bahwa di dalam skripsi ini terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan juga saran yang sifatnya membangun untuk karya yang lebih baik lagi kedepannya. Harapannya, skripsi ini akan memberikan manfaat bagi para pembaca.

Mengucapkan terima kasih

1. Dr. Ninok Leksono, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Eng. Niki Prastomo, selaku Dekan Fakultas Teknik dan Informatika Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Dr. David Tjahjana, S.Kom., M.M., sebagai Dosen Mata Kuliah IS660 C Information Systems Research Methodologies.
5. Suryasari, S.Kom., M.T., sebagai Pembimbing Pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
6. Keluarga dan teman-teman saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Manajer IT Supply Chain – Procurement yang memberikan bantuan untuk dukungan akses penelitian skripsi, sehingga dapat dilakukan penelitian pada perusahaan.
8. Supervisor yang memberikan dukungan atas pengumpulan data

penelitian pada perusahaan.

Saya berharap karya ilmiah saya dapat memberikan manfaat kepada pembaca dan menjadi sumber informasi dan inspirasi bagi para pembaca maupun peneliti lainnya.

Tangerang, 15 Mei 2024



(Aljevan Komala)

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

**EVALUASI FAKTOR KESUKSESAN IMPLEMENTASI ERP SAP
S/4HANA MENGGUNAKAN IS *SUCCESS MODEL*
(STUDI KASUS: PT XYZ)**

Aljevan Komala

ABSTRAK

Implementasi ERP sering menghadapi tantangan besar, termasuk tingkat kegagalan yang tinggi dan biaya mahal. Tingkat kegagalan implementasi ERP berkisar antara 67% hingga 90%. Evaluasi penerapan sistem ERP dapat mengoptimalkan penerapan dan meminimalisir kegagalan. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi keberhasilan implementasi SAP S/4HANA di PT XYZ, perusahaan manufaktur terkemuka di Indonesia. Analisis faktor keberhasilan didasarkan pada model DeLone dan McLean, dengan enam variabel: *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefits*. Delapan hipotesis diajukan dan diuji menggunakan data dari survei kuesioner pada 36 pengguna sistem SAP S/4HANA dengan teknik *probability sampling*. Analisis data menggunakan pendekatan PLS-SEM dengan SmartPLS 3.0. Hasil penelitian menunjukkan empat hipotesis diterima: pengaruh positif *System Quality* terhadap *User Satisfaction*, *Information Quality* terhadap *User Satisfaction* dan *Use*, serta *User Satisfaction* terhadap *Net Benefits*. Faktor-faktor tersebut belum terpenuhi sepenuhnya, terutama dalam aspek *Service Quality*, menunjukkan perlunya peningkatan kualitas layanan untuk keberhasilan implementasi atau migrasi secara keseluruhan. Penelitian ini memberikan panduan bagi perusahaan dan industri terkait faktor penentu kesuksesan sistem ERP SAP S/4HANA.

Kata kunci: DeLone dan McLean, *Enterprise Resource Planning*, PLS-SEM, SAP S/4HANA, SmartPLS

**EVALUATING THE SUCCESS OF ERP SAP S/4HANA
IMPLEMENTATION USING THE IS SUCCESS MODEL
(CASE STUDY: PT XYZ)**

Aljevan Komala

ABSTRACT (English)

ERP implementations often face major challenges, including high failure rates and expensive costs. ERP implementation failure rates range from 67% to 90%. Evaluation of ERP system implementation can optimize implementation and minimize failures. This research aims to evaluate the success of SAP S/4HANA implementation at PT XYZ, a leading manufacturing company in Indonesia. Success factor analysis is based on the DeLone and McLean model, with six variables: System Quality, Information Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction, and Net Benefits. Eight hypotheses were proposed and tested using data from a questionnaire survey of 36 SAP S/4HANA system users using probability sampling techniques. Data analysis uses the PLS-SEM approach with SmartPLS 3.0. The research results show that four hypotheses are accepted: the positive influence of System Quality on User Satisfaction, Information Quality on User Satisfaction and Use, and User Satisfaction on Net Benefits. These factors have not been fully met, especially in the Service Quality aspect, indicating the need to improve service quality for overall successful implementation or migration. This research provides guidance for companies and industry regarding the determining factors for the success of the SAP S/4HANA ERP system.

Keywords: *DeLone and McLean, Enterprise Resource Planning, PLS-SEM, SAP S/4HANA, SmartPLS*

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT (English)</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Teori Tentang Skripsi.....	15
2.2.1 Evaluasi.....	15
2.2.2 Evaluasi Sistem Informasi.....	16
2.2.3 Manfaat dan Tujuan Evaluasi Sistem Informasi.....	16
2.2.4 <i>Enterprise Resource Planning (ERP)</i>.....	17
2.2.5 Modul utama <i>Enterprise Resource Planning (ERP)</i>.....	17
2.2.6 <i>System Analysis and Product in Data Processing (SAP) S/4HANA</i> 18	
2.2.7 Ifinedo.....	19
2.2.8 SPSS.....	20

2.2.9	Skala Likert	20
2.3	Teori tentang Framework / Algoritma yang digunakan	21
2.3.1	DeLone & McLean <i>IS Success Model</i>	21
2.3.2	<i>Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)</i>	24
2.4	Teori tentang <i>Tools / Software</i> yang digunakan	27
2.4.1	SmartPLS.....	27
2.4.2	Microsoft Office Forms.....	27
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	28
3.2	Metode Penelitian.....	29
3.3	Variabel Penelitian.....	30
3.3.1	Variabel Independen.....	30
3.3.2	Variabel Intervening.....	31
3.3.3	Variabel Dependen.....	32
3.4	Pengukuran Variabel dan Indikator	33
3.5	Hipotesis Penelitian.....	35
3.6	Alur Penelitian.....	37
3.7	Populasi dan Sampel.....	38
3.7.1	Populasi	38
3.7.2	Sampel	39
3.8	Teknik Pengumpulan Data	40
3.9	Teknik Analisis Data dan <i>Tools</i>	40
BAB IV	ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN	42
4.1	Hasil Analisis Data	42
4.1.1	Hasil Wawancara	42
4.1.2	Hasil Kuesioner	43
4.1.3	Hasil Analisis Pemodelan <i>Outer Model</i>	50
4.1.4	Hasil Analisis Pemodelan <i>Inner Model</i>	65
4.2	Hasil dan Pembahasan.....	67
4.2.1	Interpretasi Hasil <i>Outer Model</i>	68
4.2.2	Interpretasi Hasil <i>Inner Model</i>	70
4.3	Limitasi Penelitian	76

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Simpulan	77
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	87



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2. 2 Perbandingan SAP ECC dengan SAP S/4HANA.....	19
Tabel 3. 1 Perbandingan Model Kesuksesan Sistem Informasi.....	29
Tabel 3. 2 Indikator Variabel dan Pengukuran	33
Tabel 3. 3 Tabel Perbandingan Tools Analisis Data.....	40
Tabel 4. 1 Hasil Wawancara	42
Tabel 4. 2 Variabel Pertanyaan Kuesioner.....	43
Tabel 4. 3 Nilai Minimum <i>Convergent Validity</i>	51
Tabel 4. 4 Nilai <i>Outer Loadings</i>	52
Tabel 4. 5 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	53
Tabel 4. 6 Nilai Minimum Uji Reliabilitas	55
Tabel 4. 7 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	56
Tabel 4. 8 Nilai <i>Composite Reliability</i>	57
Tabel 4. 9 Nilai <i>Loading Factors</i> Setelah Modifikasi.....	59
Tabel 4. 10 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> Setelah Modifikasi.....	60
Tabel 4. 11 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> Setelah Modifikasi.....	62
Tabel 4. 12 Nilai <i>Composite Reliability</i> Setelah Modifikasi.....	64
Tabel 4. 13 Nilai <i>R-Square</i>	65
Tabel 4. 14 Nilai Uji <i>T-Statistics</i>	66
Tabel 4. 15 Keseluruhan Hasil Pengukuran <i>Outer Model</i>	68



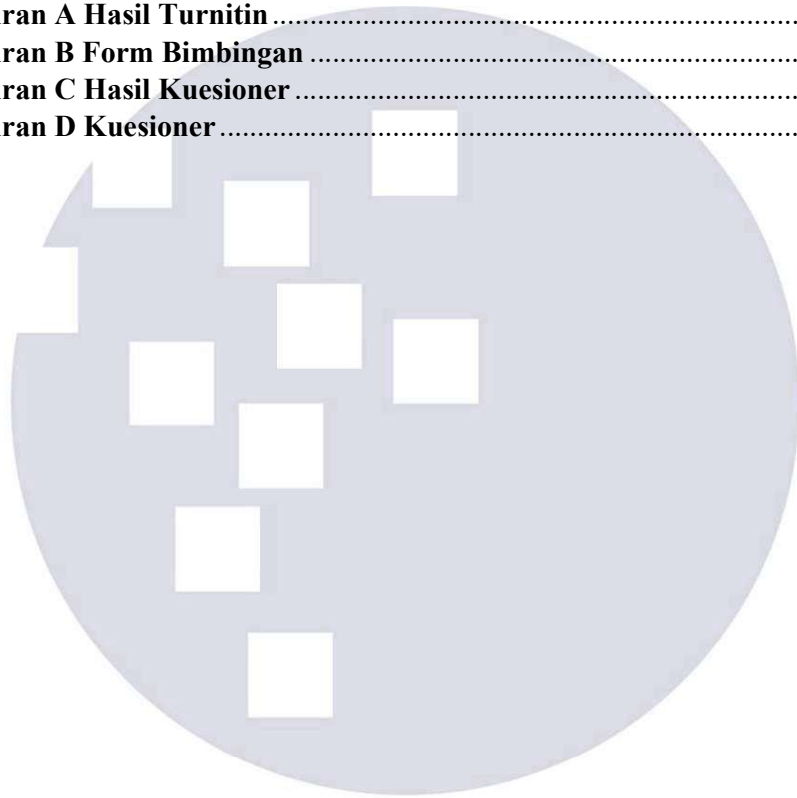
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (1992) ...	21
Gambar 2. 2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (2003) ...	23
Gambar 3. 1 Model Konseptual Penelitian	35
Gambar 3. 2 Diagram Alur Penelitian.....	37
Gambar 4. 1 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin Responden	47
Gambar 4. 2 Diagram Lingkaran Usia Responden	48
Gambar 4. 3 Diagram Lingkaran Divisi Responden.....	49
Gambar 4. 4 Model Penelitian SmartPLS	50
Gambar 4. 5 <i>Output</i> Pemodelan <i>Loading Factors</i>	51
Gambar 4. 6 Diagram <i>Output</i> Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	53
Gambar 4. 7 <i>Output</i> Nilai <i>HTMT Discriminant Validity</i>	54
Gambar 4. 8 <i>Output</i> Nilai Uji Reliabilitas	55
Gambar 4. 9 Diagram <i>Output</i> Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	56
Gambar 4. 10 Diagram <i>Output</i> Nilai <i>Composite Reliability</i>	57
Gambar 4. 11 Modifikasi Model Penelitian	58
Gambar 4. 12 Modifikasi Variabel <i>System Quality</i>	59
Gambar 4. 13 Diagram <i>Output</i> Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> Setelah Modifikasi	60
Gambar 4. 14 <i>Output</i> Nilai <i>HTMT Discriminant Validity</i> Setelah Modifikasi	61
Gambar 4. 15 <i>Output</i> Uji Reliabilitas Setelah Modifikasi	62
Gambar 4. 16 Diagram <i>Output Cronbach's Alpha</i> Setelah Modifikasi.....	62
Gambar 4. 17 Diagram <i>Output Composite Reliability</i> Setelah Modifikasi.....	64
Gambar 4. 18 Diagram <i>Output</i> Nilai <i>R-Square</i>	65
Gambar 4. 19 <i>Output Path Coefficients</i>	66



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Hasil Turnitin	87
Lampiran B Form Bimbingan	88
Lampiran C Hasil Kuesioner	89
Lampiran D Kuesioner	93



UMMN

**UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA**