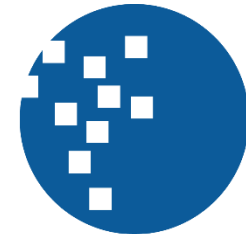


**EVALUASI KEBERHASILAN IMPLEMENTASI SISTEM ERP
DARI PERSPEKTIF PENYEDIA JASA (STUDI KASUS: PT
SADYA BARAKA SALIM)**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Laporan Skripsi

Margareta Wulen Nedabang

00000059246

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

2025

**EVALUASI KEBERHASILAN IMPLEMENTASI SISTEM ERP
DARI PERSPEKTIF PENYEDIA JASA (STUDI KASUS: PT
SADYA BARAKA SALIM)**



Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Komputer

Margareta Wulen Nedabang

00000059246

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

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Margareta Wulen Nedabang

Nomor Induk Mahasiswa : 00000059246

Program Studi : Sistem Informasi

Skripsi dengan judul:

“Evaluasi Keberhasilan Implementasi Sistem ERP dari Perspektif Penyedia Jasa (Studi Kasus: PT Sadya Baraka Salim)” merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari laporan karya tulis 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 maupun dalam penulisan laporan karya tulis ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah yang telah saya tempuh.

Tangerang, 5 Juni 2025



Margareta Wulen Nedabang

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

Evaluasi Keberhasilan Implementasi Sistem ERP dari Perspektif Penyedia Jasa

(Studi Kasus: PT Sadya Baraka Salim)

Oleh

Nama : Margareta Wulen Nedabang

NIM : 00000059246

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknik dan Informatika

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 5 Juni 2025

Pembimbing

Ketua Program Studi Sistem Informasi



Dr. Santo Fernandi Wijaya, S.Kom., M.M

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

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul
Evaluasi Keberhasilan Implementasi Sistem ERP
Dari Perspektif Penyedia Jasa (Studi Kasus: PT Sadya Baraka Salim)

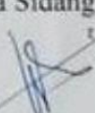
Oleh

Nama : Margareta Wulen
NIM : 00000059246
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Informatika

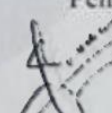
Telah diujikan pada hari Kamis, 12 Juni 2025
Pukul 10.00 s.d 12.00 dan dinyatakan
LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

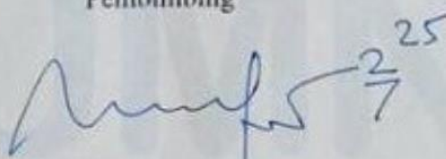
Ketua Sidang


Rudi Sutomo, S.Kom., M.Si., M.Kom
0222057501

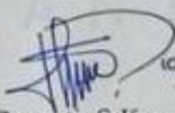
Penguji


Friska Natalia, S.Kom., M.T., Ph.D.
0306128307

Pembimbing


Dr. Santo Fernandi Wijaya, S.Kom., M.M
0310016902

Ketua Program Studi Sistem Informasi


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

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Margareta Wulen Nedabang

NIM : 00000059246

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang : S1

Judul Karya Ilmiah : **Evaluasi Keberhasilan Implementasi Sistem ERP dari Perspektif Penyedia Jasa (Studi Kasus: PT Sadya Baraka Salim)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia* (pilih salah satu):

- ☒ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*) **.
- ☐ Lainnya, pilih salah satu:
 - ☐ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara
 - ☐ Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 5 Juni 2025



Margareta Wulen Nedabang

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah menyertai dan memberikan berkat dan rahmatNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Keberhasilan Implementasi Sistem ERP Dari Perspektif Penyedia Jasa (Studi Kasus: PT Sadya Baraka Salim)”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer Jurusan Sistem Informasi pada Fakultas Teknik dan Informatika Universitas Multimedia Nusantara. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud adanya tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Eng Niki Prastomo, S.T., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Informatika Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Dr. Santo Fernandi Wijaya, S.Kom., M.M., sebagai Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Orang tua tercinta, mama dan papa yang telah mendoakan dan memberikan semangat serta motivasi kepada penulis, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh saudara, yang telah memberikan semangat dan dorongan kepada peneliti selama pengerjaan skripsi.
7. Lily, yang telah menemani dan memberikan penghiburan kepada peneliti.
8. Sahabat-sahabat yang telah menemani selama proses pengerjaan dan tidak henti memberikan semangat.

9. Terakhir, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri atas kerja keras dan usaha yang telah dicurahkan dengan sepenuh hati, sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.

Semoga karya ilmiah ini dapat menjadi pembelajaran, motivasi, dan sumber informasi bagi Universitas Multimedia Nusantara, serta seluruh pihak yang membutuhkan.

Tangerang, 5 Juni 2025



Margareta Wulen Nedabang



EVALUASI KEBERHASILAN IMPLEMENTASI SISTEM ERP DARI PERSPEKTIF PENYEDIA JASA (STUDI KASUS: PT SADYA BARAKA SALIM)

Margareta Wulen Nedabang

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong perusahaan untuk mengadopsi sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) guna mengintegrasikan proses bisnis secara menyeluruh dan meningkatkan efisiensi operasional. Dalam konteks tersebut, penyedia jasa ERP memiliki peran penting dalam memastikan keberhasilan implementasi sistem. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi sistem ERP dari perspektif penyedia jasa, dengan menganalisis faktor-faktor kunci berdasarkan Leavitt's Diamond Model.

Analisis dilakukan terhadap empat faktor utama yang berperan dalam keberhasilan implementasi ERP, yaitu *organization*, *people*, *process*, dan *technology*, untuk mengidentifikasi faktor-faktor kritis yang paling berpengaruh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *people* merupakan faktor yang paling signifikan dalam memengaruhi keberhasilan implementasi ERP yang tercermin dalam tingkat kepuasan pengguna.

Berdasarkan temuan tersebut, peneliti mengembangkan sebuah prototype sistem evaluasi ERP yang berfokus pada pengukuran kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebagai metrik keberhasilan dan penerimaan pengguna (*user acceptance*) sebagai indikator pendukung. Prototype ini dirancang menggunakan Figma dengan mengadopsi level CMMI sebagai acuan penilaian untuk mengukur tingkat kematangan. Melalui prototype ini, perusahaan dan penyedia jasa ERP dapat melakukan evaluasi sistem secara lebih terstruktur, menyeluruh, dan berkelanjutan, sehingga mendukung kesuksesan implementasi ERP di masa mendatang.

Kata kunci: ERP, Leavitt's Diamond, Faktor Kritis Keberhasilan, Kepuasan Pengguna

Evaluation of ERP System Implementation Success from the Service Provider's Perspective (Case Study: PT Sadya Baraka Salim)

Margareta Wulen Nedabang

ABSTRACT (English)

The rapid advancement of information technology has encouraged companies to adopt Enterprise Resource Planning (ERP) systems to comprehensively integrate business processes and enhance operational efficiency. In this context, ERP service providers play a critical role in ensuring the successful implementation of such systems. This study aims to evaluate the success of ERP implementation from the perspective of the service provider by analyzing key factors based on Leavitt's Diamond Model.

The analysis focuses on four main dimensions—organization, people, process, and technology—to identify the most influential critical success factors. The results show that the people dimension is the most significant factor affecting ERP implementation success, as reflected in user satisfaction.

Based on these findings, the researcher developed a prototype of an ERP evaluation system focused on measuring user satisfaction as the primary success metric and user acceptance as a supporting indicator. The prototype was designed using Figma and adopts the CMMI level as the assessment framework to determine system maturity. Through this prototype, companies and ERP service providers can conduct more structured, comprehensive, and continuous evaluations, thereby supporting successful ERP implementation in the future..

Keywords: *ERP, Leavitt's Diamond, Critical Success Factors, User Satisfaction*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT (English)</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II LANDASAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Tinjauan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Enterprise Resource Planning	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Odoo	Error! Bookmark not defined.
2.3 Teori tentang Framework	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Leavitt's Diamond	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Empat Komponen Leavitt's Diamond	Error! Bookmark not defined.
2.3.3 Leavitt's Diamond Model pada Implementasi ERP	Error! Bookmark not defined.

2.3.4	Capability Maturity Model Integration (CMMI)	Error!
	Bookmark not defined.	
2.4	Teori tentang tools/software yang digunakan .	Error! Bookmark not defined.
2.4.1	Google Form	Error! Bookmark not defined.
2.4.2	SmartPLS.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.2.1	Partial Least Squares Equation Modeling (PLS-SEM)	Error! Bookmark not defined.
2.4.3	Figma.....	Error! Bookmark not defined.
2.5	Hipotesis dan Model Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2.5.1	Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2.5.2	Model Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian...	Error! Bookmark not defined.
3.2	Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.1	Alur Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Studi Literatur.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
3.3	Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Variabel Terikat.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Variabel Bebas.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
4.1	Pencakupan Data	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Responden Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.3	Pembahasan Hasil.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Pengolahan Data dengan SmartPLS	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Pengujian Model Pengukuran	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	Pengujian Struktur Model	Error! Bookmark not defined.
4.2.4	Analisis Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.4	Rekomendasi.....	Error! Bookmark not defined.

4.3.1 People	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Organization.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Process.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.4 Technology	Error! Bookmark not defined.
4.5 Perancangan Prototype.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Simpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pemetaan SLR Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3.1 List Pertanyaan Kuesioner	54
Tabel 4.1 Responden Penelitian	58
Tabel 4.2 Kode Indikator	60
Tabel 4.3 Validitas dan Reliabilitas	63
Tabel 4.4 Nilai Outer Loadings.....	64
Tabel 4.5 Nilai Cross Loadings.....	66
Tabel 4.6 Nilai Fornell-Larcker	67
Tabel 4.7 Nilai HTMT	68
Tabel 4.8 Nilai R-square	68
Tabel 4.9 Nilai F-square.....	70
Tabel 4.10 Pengujian Bootstrapping pada Hipotesis	71
Tabel 4.11 Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis.....	76



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Leavitt's Diamond.....	36
Gambar 2.2 Logo Google Form	41
Gambar 2.3 Logo SmartPLS	42
Gambar 2.4 Logo Figma	44
Gambar 2.5 Model Penelitian	47
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	51
Gambar 4.1 Path Analysis Model	61
Gambar 4.2 Diagram Model Fit	69
Gambar 4.3 Workflow Prototype.....	82
Gambar 4.4 Menu Utama.....	83
Gambar 4.5 Modul User Satisfaction.....	84
Gambar 4.6 Hasil Evaluasi User Satisfaction 'Belum Berhasil'.....	84
Gambar 4.7 Hasil Evaluasi User Satisfaction 'Berhasil'	85
Gambar 4.8 Modul User Acceptance	86
Gambar 4.9 Hasil Evaluasi User Acceptance 'Belum Berhasil'	86
Gambar 4.10 Hasil Evaluasi User Acceptance 'Berhasil'	87



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Jawaban Kuesioner	101
Lampiran B Jawaban Kuesioner	103
Lampiran C Form Konsultasi Bimbingan.....	115



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA