

**DETERMINAN KEPUASAN USER DALAM ERP PROJECT**



**SKRIPSI**

Oleh :

**Nama : Fairuz El Maulana**

**No.Mahasiswa : 08.312.190**

**Program Studi : Akuntansi**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**2012**

# **DETERMINAN KEPUASAN USER DALAM ERP PROJECT**

## **SKRIPSI**

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk  
mencapai derajat Sarjana Strata-1 Program Studi Akuntansi

pada Fakultas Ekonomi UII

Oleh :

**Nama : Fairuz El Maulana**

**No.Mahasiswa : 08.312.190**

**Program Studi : Akuntansi**

الرَّبِّ الْعَالَمِينَ  
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
FAKULTAS EKONOMI

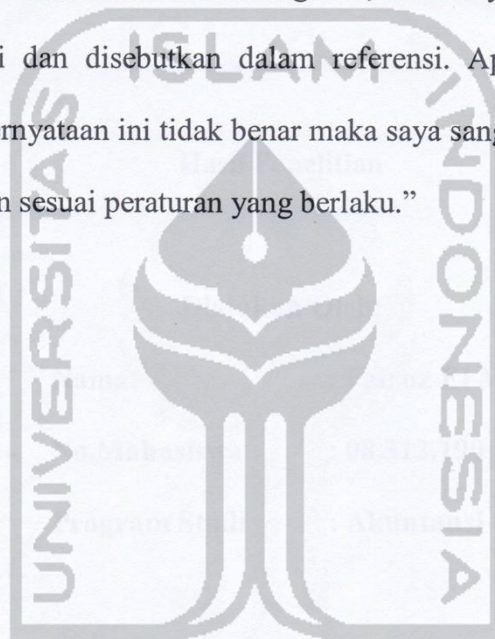
**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2012**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”



الرَّبِّ الْعَالَمِينَ  
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Yogyakarta, Maret 2012

Penyusun,



(Fairuz El Maulana)

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini telah disahkan dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi

dengan judul:

**DETERMINAN KEPUASAN USER DALAM ERP PROJECT**



Hasil Penelitian

Diajukan Oleh:

Nama : Fairuz El Maulana

No.Mahasiswa : 08.312.190

Program Studi : Akuntansi

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal... 21 - 3 - 2012 .....

Dosen Pembimbing,

(Dra. Isti Rahayu, M.Si., Ak.)

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

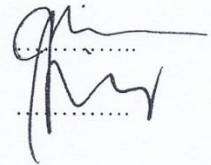
**SKRIPSI BERJUDUL**

Determinan Kepuasan User Dalam ERP Project

Disusun Oleh: **FAIRUZ EL MAULANA**  
Nomor Mahasiswa: **08312190**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**  
Pada tanggal : 18 April 2012

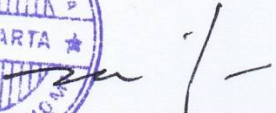
Penguji/Pemb. Skripsi : Dra. Isti Rahayu, M.Si, Ak  
Penguji : Dra. Abriyani Puspaningsih, M.Si, Ak



الْبِسْمِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ  
بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



  
Prof. Dr. Hadri Kusuma, MBA

## *MOTTO*

*“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum (golongan) kecuali kaum (golongan) itu sendiri yang mengubahnya.”*

*(Qs. Ar-Ra’du: 11)*


*“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh yang lain. Dan hanya kepada Allah-lah hendaknya kamu berharap.”*

*(Q.S. Al Insyiroh 5-8)*



## *Halaman Persembahan*

*Bingkisan kecil ini kupersembahkan untuk:*



*Ayahanda tercinta Hidayat,  
Ibundaku tercinta Tris Akbarillah,  
Adikku tersayang Farah El Freeda dan Fariz  
Emeraldi,  
serta keluarga besar dan sahabat-sahabatku,  
terimakasih atas doa, kasih sayang, dan  
dukungannya.*

## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr.wb.

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, rizki, dan karunia-Nya. Shalawat dan salam tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta para sahabatnya. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Determinan Kepuasan User dalam ERP Project”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat akademis untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Adapun dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari apa yang telah disajikan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu bimbingan, saran serta pengarahan dari semua pihak sangat penulis harapkan demi tercapainya penulisan yang terbaik.

Dalam kesempatan ini, penulis tak luput menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Ucapan terimakasih tersebut ditujukan kepada :

1. Allah *Subhanahu wa Ta'ala*, Tuhan semesta Alam yang selalu memberikan petunjuk, ridho, dan kasih sayang yang tiada terkira kepada setiap hamba-Nya, dan tidak terkecuali kepada penulis.
2. Muhammad *Shalallahu alaihi wa sallam*, shalawat dan salam semoga tetap terlatun bagi kekasih-Nya.



3. Bapak Prof. Dr. Edi Suwandi Hamid selaku rektor Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Prof. Dr. Hadri Kusuma, MBA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia serta Dosen Pembimbing yang selalu memberikan bimbingan dan inspirasi terbaiknya dalam membantu penulisan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Isti Rahayu.,M.Si., Ak., Selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
6. Ayahandaku tercinta Hidayat yang telah mendoakan, memberikan inspirasi, dukungan serta kasih sayang, baik moril dan materil sampai aku bisa seperti sekarang ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kelimpahan kebahagiaan kepadanya. Amin.
7. Ibundaku tercinta Tris Akbarillah yang selalu mendoakan, memberikan dukungan dan kasih sayang sampai sekarang ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kelimpahan kebahagiaan kepadanya. Amin.
8. Adik-adikku tersayang Farah El Freeda dan Fariz Emeraldi, terimakasih telah senantiasa memberikan motivasi, masukan, dukungan serta dengan lapang mendengar keluh kesahku selama ini. Semoga Allah senantiasa meridhloi dan memberikan kelimpahan kebahagiaan kepada kalian. Amin.
9. Sahabatku Husen, Yopi, Davi yang selalu menghibur, memberikan dukungan, motivasi, saran dan kritik, canda tawa selama ini.
10. Teman-teman HMJA KOMISI disinilah tempatku belajar segalanya, disinilah aku menemukan keluarga baru, canda tawa, susah senang, tangis haru akan selalu terkenang dan tak akan terlupakan.

11. Teman-teman Magang audit (Aryo, Ridho, Ari, Shodiq, Randi, Baskoro, Ama) terimakasih atas bantuan dan kerjasamanya, senang mengenal kalian semua.
12. Teman-teman akuntansi 2008 yang juga sudah memberikan tahun-tahun menyenangkan di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia ini.

Semoga amal dan kebaikan yang telah diberikan, mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya saran dan kritik dari semuanya. Besar harapan penulis semoga penelitian ini memberikan manfaat bagi semua pihak. Aamiin Yaa Robbal Alamin.

Wassalamualakum.Wr.Wb.

Penulis,

(Fairuz El Maulana)

## DAFTAR ISI

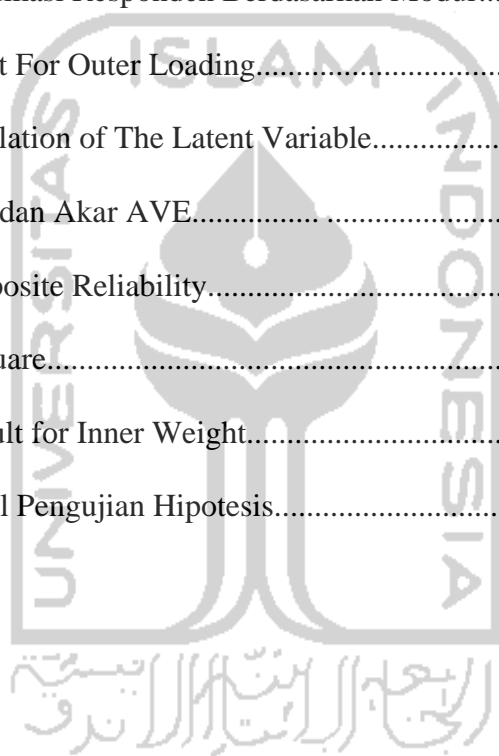
Halaman Judul.....	i
Halaman Judul ke 2.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Berita Acara Skripsi.....	v
Halaman Motto.....	vi
Halaman Persembahan.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
Abstrak.....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Sistematika Penulisan.....	7

BAB II LANDASAN TEORI .....	9
2.1. Teknologi Informasi.....	9
2.2. Sistem ERP .....	9
2.3. Sistem Application and Product.....	11
2.4. Manfaat .....	14
2.5. Hambatan.....	14
2.6. Resiko.....	15
2.7. Kepuasan User .....	16
2.8. Hipotesa Penelitian .....	17
2.9. Model Penelitian .....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1. Populasi dan Sampel .....	21
3.2. Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data .....	21
3.3. Definisi dan Pengukuran Variabel Penelitian.....	22
3.3.1. Kepuasan User.....	22
3.3.2. Manfaat.....	23
3.3.3. Hambatan .....	23
3.3.4. Resiko .....	23
3.4. Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	24
3.4.1. Uji Validitas .....	24
3.4.2. Uji Realibilitas .....	25
3.5. Metode Analisis Data.....	26
3.6. Model Penelitian.....	27

3.7. Hipotesa Operasional ... ..	30
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
4.1. Hasil Pengumpulan Data.....	32
4.2. Deskripsi Responden.....	32
4.2.1. Berdasarkan Jenis kelamin.....	33
4.2.2. Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	33
4.2.3. Berdasarkan Modul.....	34
4.3. Hasil uji validitas dan reliabilitas.....	34
4.3.1. Uji Validitas.....	34
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	40
4.4. Menilai Inner Model atau Struktural Hasil Penelitian.....	42
4.5. Hasil Pengujian Hipotesis.....	44
4.5.1. Hipotesa 1.....	44
4.5.2. Hipotesa 2.....	45
4.5.3. Hipotesa 3.....	45
4.5.4. Hipotesa 4.....	46
4.5.5. Hipotesa 5.....	47
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>49</b>
5.1. Kesimpulan.....	49
5.2. Implikasi Penelitian.....	49
5.3. Keterbatasan Penelitian dan Saran.....	49
<b>REFERENSI.....</b>	<b>51</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>54</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Hasil Pengumpulan Data.....	32
Tabel 4.2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan .....	33
Tabel 4.4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Modul.....	34
Tabel 4.5. Result For Outer Loading.....	35
Tabel 4.6. Correlation of The Latent Variable.....	39
Tabel 4.7. AVE dan Akar AVE.....	39
Tabel 4.8. Composite Reliability.....	41
Tabel 4.9. R-Square.....	42
Tabel 4.10. Result for Inner Weight.....	42
Tabel 4.11. Hasil Pengujian Hipotesis.....	48



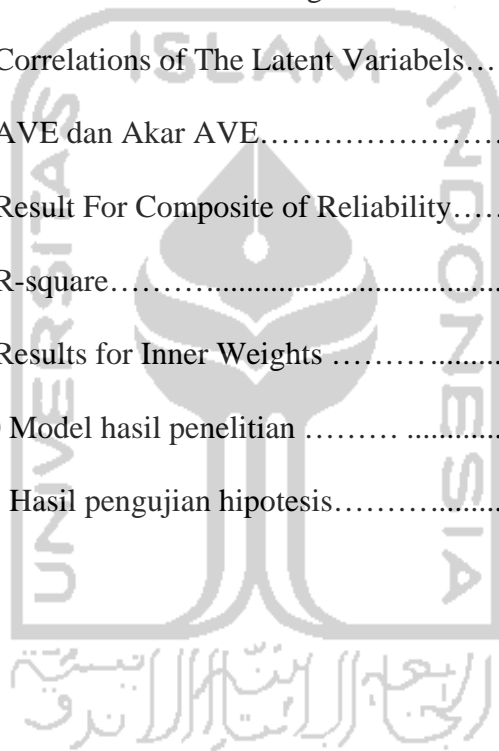
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian.....	20
Gambar 2.2. Model Hasil Penelitian.....	43



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 kuisisioner.....	54
Lampiran 2 Data Kuisisioner.....	62
Lampiran 3 Hasil Pengumpulan Data, klasifikasi Responden .....	71
Lampiran 4 Result For Outer Loading.....	73
Lampiran 5 Correlations of The Latent Variabels.....	77
Lampiran 6 AVE dan Akar AVE.....	77
Lampiran 7 Result For Composite of Reliability.....	78
Lampiran 8 R-square.....	79
Lampiran 9 Results for Inner Weights .....	79
Lampiran 10 Model hasil penelitian .....	80
Lampiran 11 Hasil pengujian hipotesis.....	81





## ABSTRAK

*Penelitian ini berjudul “Determinan Kepuasan User dalam ERP Project”. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti apakah manfaat, hambatan, dan resiko berpengaruh terhadap tingkat kepuasan user enterprise resource planning (ERP). Kemudian untuk memperoleh bukti manfaat berpengaruh terhadap hambatan dan bukti hambatan berpengaruh terhadap resiko.*

*Permasalahan dari penelitian ini sendiri adalah apakah manfaat, hambatan, resiko, berpengaruh terhadap tingkat kepuasan user? Apakah manfaat berpengaruh terhadap hambatan dan apakah hambatan berpengaruh terhadap resiko? Penelitian ini mengambil sampel dari orang-orang yang terlibat dalam proyek implementasi system ERP pada perusahaan. Sampel diambil dengan menggunakan metode purposive sampling, dari seluruh kuesioner yang didistribusikan sejumlah 68, yang dapat kembali dan dapat diolah sebanyak 30. Pengujian data dilakukan dengan menggunakan Smart PLS.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari lima hipotesis yang diujikan pada penelitian ini, tiga diantaranya terbukti. Hipotesis yang terbukti tersebut menunjukkan bahwa manfaat dan resiko berpengaruh terhadap kepuasan user, serta hambatan mempengaruhi resiko. Sedangkan manfaat tidak berpengaruh terhadap hambatan dan hambatan tidak mempengaruhi kepuasan user.*

**Kata Kunci : Manfaat, Hambatan, Risiko, Kepuasan User.**

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Sistem Enterprise resource planning (ERP) adalah suatu paket perangkat lunak standar yang memiliki fasilitas pengolahan transaksi yang terintegrasi dan akses informasi yang mencakup beberapa unit organisasi dan beberapa fungsi dalam bisnis. Fungsi ini meliputi keuangan dan akuntansi, sumber daya manusia, rantai suplai, dan layanan pelanggan (Van Everdingen *et al.*, 2000 dalam Wu, 2006). Seiring dengan berkembangnya zaman kebutuhan perusahaan dalam mengakomodasi kebutuhannya mengharuskan untuk mengembangkan sistemnya. Salah satunya dengan menggunakan sistem enterprise resource planning (ERP). Sistem enterprise resource planning mempermudah dalam segi efisiensi dan efektifitas aktivitas perusahaan. Untuk mengoperasikan system ERP ini dibutuhkan software-software pendukung seperti SAP, Oracle Finance, Peoplesoft, Microsoft Dynamic AX, Microsoft dynamic NAV, dan JD Edward enterprise one.

System Application and Product merupakan salah satu software ERP yang sedang berada di puncak dunia. Bersaing dengan rekannya Oracle financial, peoplesoft, Microsoft dynamic AX, Microsoft dynamic NAV, JD Edward enterprise one. Kemudian SAP mencapai sebuah prestasi yang bagus. Hal ini ditandai dengan sejumlah 44.500 instalasi, di lebih dari 17.500 customer, di 120 negara. Kondisi ini membuktikan bahwa SAP mampu memenuhi kebutuhan user

ERP di seluruh dunia. Selain itu ada beberapa alasan mengapa sebuah perusahaan akhirnya memilih SAP. Diantaranya: mengganti infrastruktur IT lama yang sudah usang dan tidak efisien, memungkinkan adanya perubahan proses bisnis bersamaan dengan implementasi SAP, maupun untuk mendapatkan keunggulan kompetitif dalam hal akurasi dan kecepatan. Namun ada juga alasan yang tidak bagus seperti misalnya gengsi industri (biasanya diwakili oleh pertanyaan mengapa hanya kita perusahaan bluechip yang tidak memiliki SAP).

Pada proses pelaksanaan project sistem *enterprise resource planning* (ERP) ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan user yaitu manfaat, hambatan dan resiko (Saatcioglu, 2009). Hal ini sesuai yang dikemukakan oleh Adam dan O'Doherty (2000) bahwa meskipun sistem *enterprise resource planning* (ERP) memiliki efek manfaat, hal ini disesuaikan dengan tingkat resiko yang tinggi karena kompleksitas sistem *enterprise resource planning* (ERP). Menurut Soh *et al.* (2000) dalam Saatcioglu (2009) melaporkan bahwa beberapa perusahaan bahkan meninggalkan pelaksanaan proyek ERP atau hanya mencapai beberapa manfaat yang mereka targetkan. Perusahaan-perusahaan yang meninggalkan proyek ERP ini mengindikasikan kepuasan user yang sangat rendah. Hal ini disebabkan oleh adanya faktor-faktor yang menurunkan tingkat kepuasan user.

Menurut Verville *et al.* (2005) dalam Saatcioglu (2009) menekankan bahwa perangkat lunak *enterprise resource planning* (ERP) juga memiliki beberapa hambatan. Hambatan menyebabkan perusahaan mengalami penurunan dalam kinerja organisasi bukannya mewujudkan perbaikan (Hirt dan Swanson,

2001 dalam Saatcioglu, 2009). Hawking *et al.* (2004) membahas peran hambatan dalam membatasi realisasi manfaat dan mengkategorikan hambatan sebagai orang, proses atau teknologi hambatan terkait. Perubahan organisasi adalah salah satu hambatan yang paling penting yang dihadapi dalam transisi dari sistem baru dan bisnis proses (Kumar *et al.*, 2003). Seharusnya untuk menghindari menurunnya kepuasan user, hambatan harus diselesaikan terlebih dahulu. Jika hambatan tidak diselesaikan maka akan bertindak sebagai driver resiko (Huang *et al.*, 2004 dalam Saatcioglu, 2009).

Menurut Sumner (2000) resiko didefinisikan sebagai sebagai masalah yang belum terjadi tetapi dapat menyebabkan kerugian atau mengancam keberhasilan proyek. Semakin kompleks suatu sistem *enterprise resource planning* (ERP) akan berimplikasi pada hambatan yang ada. Artinya kompleksitas sistem *enterprise resource planning* (ERP) berbanding lurus dengan hambatan yang ada. Hambatan yang tidak dapat dipecahkan akan menjadi resiko bagi perusahaan. Luo dan Strong (2004) menunjukkan bahwa resiko dalam proyek-proyek ERP relatif lebih tinggi daripada proyek tradisional. Aladwani (2001) menjelaskan resiko dianggap sebagai alasan untuk menolak untuk menggunakan sistem *enterprise resource planning* (ERP).

Penelitian ERP sendiri di Indonesia sudah mulai tumbuh namun belum begitu banyak. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Isti dan Iqbal (2010) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan system ERP (pengujian teknologi acceptance model). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan system ERP.

Responden dari penelitian ini adalah end user atau pengguna akhir dari system ERP itu sendiri. Hal yang berbeda diteliti oleh Tarigan (2010) mengenai pengaruh key user terhadap kinerja pada implementasi teknologi enterprise resource planning. Penelitian ini bertujuan mengetahui keberhasilan ERP di perusahaan yang terdapat di daerah Jawa Timur. Responden dalam penelitian ini adalah key user (tim project yang terlibat dalam implementasi system) yang menentukan keberhasilan system ERP.

Pada penelitian ini peneliti ingin menguji kembali variabel-variabel yang terdapat dalam penelitian Saatcioglu (2009) karena masih jarang nya penelitian ERP di Indonesia yang fokusnya pada implementasi ERP yang melibatkan tim projectnya sendiri. Kebanyakan penelitian-penelitian yang ada hanya berfokus pada end user sebagai respondennya. Maka dari itu peneliti ingin meneliti determinan kepuasan user dalam ERP project yang melibatkan orang-orang atau tim proyek implementasi system ERP-SAP. Kemudian peneliti juga menambah target jumlah responden melebihi responden penelitian sebelumnya. Penelitian ini dilakukan di Indonesia dengan mengambil responden dari beberapa institusi atau perusahaan yang memiliki pegawai yang terlibat dalam project implementasi ERP.

Berdasarkan latar belakang tersebut penelitian ini mengambil judul “Determinan Kepuasan User dalam ERP Project”.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah manfaat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan user *enterprise resource planning* (ERP)?
2. Apakah hambatan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan user *enterprise resource planning* (ERP)?
3. Apakah resiko berpengaruh terhadap tingkat kepuasan user *enterprise resource planning* (ERP)?
4. Apakah manfaat berpengaruh terhadap hambatan *enterprise resource planning* (ERP)?
5. Apakah hambatan berpengaruh terhadap resiko *enterprise resource planning* (ERP)?

## 1.3. Batasan Masalah

Penelitian hanya dilakukan pada perusahaan-perusahaan yang mengimplementasikan ERP SAP.

## 1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah

1. Untuk memperoleh bukti apakah manfaat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan user *enterprise resource planning* (ERP)

2. Untuk memperoleh bukti apakah hambatan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan user *enterprise resource planning* (ERP)
3. Untuk memperoleh bukti apakah resiko berpengaruh terhadap tingkat kepuasan user *enterprise resource planning* (ERP)
4. Untuk memperoleh bukti manfaat berpengaruh terhadap hambatan *enterprise resource planning* (ERP)
5. Untuk memperoleh bukti apakah hambatan berpengaruh terhadap resiko *enterprise resource planning* (ERP)

#### 1.5. Manfaat penelitian

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan  
Memberi wawasan kepada perusahaan mengenai determinan tingkat kepuasan user ERP.
2. Bagi konsultan  
Untuk membantu pihak-pihak konsultan dalam meningkatkan keberhasilan proyek implementasi ERP SAP.
3. Bagi produsen  
Untuk mengembangkan produk-produk ERP SAP dalam bersaing di dunia Global.

## 1.6. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini, penulis menyajikan sistematika pembahasan masalah yang terdiri dari lima bab, sistematika tersebut adalah:

### Bab I: Pendahuluan

Bab ini berisi beberapa hal pokok yang berhubungan dengan penulisan ini yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### Bab II: Landasan teori

Bab ini berisi landasan teoritik terhadap masalah yang terkait dengan penulisan ini, antara lain mengenai: konsep-konsep teori seperti konsep teknologi informasi, system ERP, Sistem Application and Product, kepuasan user, hubungan variabel dalam model penelitian serta perumusan hipotesanya.

### Bab III: Metode Penelitian

Bab ini membahas metode-metode yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan dalam rangka penulisan ini yang meliputi: populasi dan sampel penelitian, sumber data dan teknik pengambilan sampel, definisi dan pengukuran variabel sampel, model pengujian hipotesis dan metode analisis data.

### Bab IV: Analisa dan Pembahasan

Bab ini membahas tentang deskripsi hasil penelitian berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan dan pembahasan hasil penelitian yang telah diuraikan, dianalisis hasil pengujian dan hasil implikasi penelitian.



## BAB V : Penutup

Bab ini membahas tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis pada bab sebelumnya, implikasi penelitian, keterbatasan penelitian dan saran bagi penelitian sejenis berikutnya.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Teknologi Informasi**

Teknologi informasi merupakan hal yang tidak asing di dalam dunia bisnis. Beberapa perusahaan pun mengembangkan teknologinya untuk mendukung kemajuan bisnis mereka. Teknologi informasi jika dilihat dari penyusunannya terdiri dari kata teknologi dan informasi. Teknologi sendiri dapat diartikan sebagai system computer (hardware, software dan data) dan jasa yang mendukung pemakai (training, help lines, dan lain-lain) yang disediakan untuk membantu pemakai dalam tugas-tugasnya (Goodhue dan Thompson, 1995). Informasi sendiri didefinisikan sebagai hasil pemrosesan, manipulasi dan pengorganisasian atau penataan dari sekelompok data yang mempunyai nilai pengetahuan (knowledge) bagi penggunaannya. Sedangkan Teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu manusia bekerja dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi.

#### **2.2. Sistem ERP**

Sistem Enterprise resource planning (ERP) adalah suatu paket perangkat lunak standar yang memiliki fasilitas pengolahan transaksi yang terintegrasi dan akses informasi yang mencakup beberapa unit organisasi dan beberapa fungsi

bisnis. Fungsi ini meliputi keuangan dan akuntansi, sumber daya manusia, rantai suplai, dan layanan pelanggan (Van Everdingen et al., 2000 dalam Wu, 2006). Sebagian perusahaan berharap ERP untuk mengurangi biaya operasi mereka, proses peningkatan efisiensi, meningkatkan respon pelanggan dan memberikan keputusan secara integrasi informasi.

Perkembangan pabrik manufaktur ikut memacu kemajuan system ERP. Kebutuhan akan informasi pun semakin banyak baik dalam pelaksanaan dan pengambilan keputusan. Adapun tahapan-tahapan perkembangan system ERP. Pada tahun 1960 merupakan konsep awal dari ERP dengan adanya MRP (Material Requirements Planning), sistem ini meliputi perencanaan dan penjadwalan kebutuhan material perusahaan. Kemudian tahun 1980 berkembang menjadi MRP II (Manufacturing Resource Planning), yang memperkenalkan konsep mengenai penyatuan kebutuhan material (MRP) dan kebutuhan sumber daya untuk proses produksi. Tahun 1990-an perkembangan ERP mulai pesat, awal dari perkembangan ERP dimulai Tahun 1972 dengan dipelopori oleh 5 karyawan IBM di Mannheim Jerman yang menciptakan SAP yang berfungsi untuk menyatukan solusi bisnis. Pada dasarnya ERP adalah penambahan module keuangan pada MRP II, sehingga lebih memudahkan bagi para pengambil keputusan menentukan keputusan-keputusannya.

Dalam lingkup ERP ada tiga pemangku kepentingan: vendor, konsultan, dan user. Vendor berperan dalam pengembangan dan penerapan produk ERP dalam dunia bisnis. Pembentukan tim intern untuk memilih vendor yang sesuai dan kerjasama dilakukan oleh perusahaan setelah tercapai keputusan untuk

membeli system ERP. Beberapa produsen tersebut diantaranya: Peoplesoft, SAP, Oracle. Kemudian pemangku kepentingan yang kedua adalah konsultan. Konsultan ini merupakan pihak yang terlibat mengkonfigurasi dan menerapkan system ERP berbasis menggunakan ketentuan yang ditetapkan oleh internal tim proyek. Pemangku kepentingan yang ketiga adalah user. Dalam hal ini user dibagi menjadi dua: key user dan end user. Key user adalah pengguna inti ERP yang terlibat pada proses implementasi dan mengerti dalam penanganan permasalahan-permasalahan IT dalam system. Sedangkan end user adalah pengguna akhir yang hanya melakukan input data dalam penggunaan software. Kesuksesan ERP ditentukan oleh tiga pemangku kepentingan vendor, konsultan dan user.

### **2.3. Sistem Application and Product**

SAP adalah produk perangkat lunak ERP yang mempunyai kemampuan untuk mengintegrasikan berbagai macam aplikasi bisnis, di mana setiap aplikasi mewakili satu area tertentu. SAP mempunyai kemampuan untuk dapat dikonfigurasi sesuai dengan kebutuhan bisnis. SAP adalah perusahaan perangkat lunak keempat terbesar di dunia setelah Microsoft, IBM, dan Oracle dalam kapitalisasi pasar. SAP mempunyai tiga jenis produk. Produk yang pertama adalah My SAP Business Suite yang lebih dikenal nama R/3. Produk ini merupakan produk utama dan pertama dari SAP yang merupakan full *customize* system dan menggunakan bahasa pemrograman sendiri (ABAP). Jenis produk ini sudah banyak digunakan oleh berbagai customer di seluruh dunia. Kemudian Produk yang kedua adalah My SAP All-in-one atau A1 yang merupakan turunan

dari R/3 yang sudah memiliki best practice dari industry vertical tertentu. Produk yang ketiga adalah SAP Business one B1 merupakan produk paling ekonomis dari SAP. Dengan general modul yg bisa dipergunakan di semua jenis perusahaan, B1 memiliki keunggulan dengan adanya fondasi yang kuat, ditopang oleh fleksibilitas program mengikuti business proses dari customer menggunakan add on modul.

SAP menggunakan bahasa pemrograman generasi keempat yang dinamakan Advance Business Application Programming (ABAP). ABAP adalah salah satu bahasa pemrograman generasi keempat (4GL) pertama kali dikembangkan pada tahun 1980an. Pada awalnya diperuntukan sebagai bahasa untuk laporan (*Report language*) khusus untuk SAP R/2 (Sistem SAP yang jalan di komputer mainframe) yang merupakan platform yang memungkinkan perusahaan besar mengembangkan aplikasi bisnis untuk logistik dan keuangan. ABAP saat ini digunakan sebagai dasar pembuatan aplikasi client-server SAP R/3. Keuntungan dari pengguna SAP mempunyai level integrasi yang tinggi antara aplikasi-aplikasi individu sehingga menjamin konsistensi data terhadap system dan perusahaan implementator. SAP merupakan *table drive customization software*, sehingga perubahan persyaratan bisnis dapat dilakukan dengan cepat menggunakan sekumpulan program umum.

Area fungsional SAP digolongkan menjadi 3:

1. Logistic:

- Sales distribution (SD)

- Material Management (MM)

Warehouse Management (WM)

Production Planning (PP)

General Logistic (GL)

Quality Management (QM)

## 2. Financial:

Financial Accounting (FI)

Controlling (CO)

Enterprise Controlling (EC)

Investment Management (IM)

Treasury (TR)

## 3. Human Resource

Personal Administration (PA)

Personal Development (PD)

Bidang karir SAP terdiri dari functional, Abaper, dan Basis. Functional berhubungan dengan fungsi ERP biasanya dengan latar belakang keuangan (untuk modul FICO), orang berlatar HRD (untuk modul HR), ataupun orang teknik (untuk modul PP, PM), atau orang diluar bidang ilmu terkait bisa menjadi functional. Abaper atau bisa juga disebut dengan programmer diisi oleh orang-orang berlatar belakang programming. ABAPER bertugas membuat report/custom akan system SAP. ABAP merupakan bahasa pemrograman sendiri yang

dibuat oleh SAP. Basis disebut juga sebagai system administrator. Basis inilah yang membuat user, membuat roles dan profiles, mengatur security parameter, mengatur scheduling, set up system dan pekerjaan admin lainnya.

#### **2.4. Manfaat**

Adam dan O' Doherty (2000) menyatakan bahwa system ERP memiliki efek manfaat. Manfaat ini merupakan suatu nilai tambah yang berguna bagi suatu pihak. Manfaat ini disesuaikan dengan tingkat kompleksitas system ERP. Dalam hal ini manfaat sangat diinginkan oleh pihak perusahaan yang mengimplementasikan ERP. Tetapi permasalahannya semakin tinggi manfaat yang diinginkan semakin tinggi pula kompleksitas yang dihadapi perusahaan. Penelitian Saatcioglu (2009) menunjukkan bahwa ada enam manfaat penting dalam implementasi sistem *enterprise resource planning* (ERP) yaitu: penurunan waktu siklus, menurunkan tingkat persediaan, peningkatan produktivitas, kinerja perbaikan, menghasilkan diferensiasi produk dan memfasilitasi pembelajaran dalam bisnis

#### **2.5. Hambatan**

Menurut Vervile *et al.* (2005) dalam Saatcioglu (2009) menyatakan bahwa sistem ERP software mempunyai beberapa hambatan. Kemudian menurut Soh *et al.* (2000) dalam Saatcioglu (2009) menekankan bahwa biasanya permasalahan yang ada dikarenakan fungsi paket ERP yang ditawarkan berbeda dengan yang dibutuhkan perusahaan. Dalam melakukan penyesuaian ERP software dengan

system perusahaan pun mengalami beberapa hambatan. Dalam hal ini hambatan tentunya akan menurunkan kinerja organisasi daripada mewujudkan perbaikan (Hirt dan Swanson, 2001 dalam Saatcioglu, 2009). Perubahan organisasi merupakan hambatan yang sangat penting dalam transisi system dan bisnis proses yang baru (Kumar *et al.*, 2003). Hal ini juga merupakan alasan dari terjadinya kegagalan implementasi system (Al-Mashari *et al.*, 2003; Khawk, 2006; Hong dan Kim, 2002 dalam Saatcioglu, 2009). Hambatan yang dihadapi dalam proyek *enterprise resource planning* (ERP) ada lima hal, yaitu kesulitan dalam mengubah sistem lama ke dalam sistem baru, kesulitan yang memprediksi persyaratan proyek, perlawanan signifikan dari staf, tingginya biaya pelaksanaan, dan kurangnya prosedur pelaporan.

## **2.6. Resiko**

Resiko adalah masalah yang belum terjadi tetapi dapat menyebabkan kerugian (Sumner, 2000). Sedangkan Teltumbde (2000) mendefinisikan resiko sebagai alat ukur tingkat kemungkinan hasil atau manfaat dari sebuah project ERP. Resiko ini digolongkan ke dalam tiga jenis: resiko manajemen, resiko teknologi, dan resiko proses. Resiko juga memiliki hubungan dengan besar atau jumlah investasi dan kompleksitas dari perusahaan. Aladwani (2001) menyatakan bahwa resiko merupakan alasan menolak implementasi ERP system. Resiko yang paling penting adalah tingkat perubahan organisasi dan kurangnya pengguna yang menerima.



## 2.7. Kepuasan User

Kepuasan user adalah respon user terhadap evaluasi ketidaksesuaian antara harapan sebelumnya dan persepsi kinerja actual produk setelah digunakan ( Tse dan Wilton, 1998 dalam Liao, 2009). Kepuasan juga dapat digambarkan sebagai evaluasi emosi yang mencerminkan sejauh mana user memiliki perasaan positif. Kepuasan user merupakan konsep kunci dalam teori dan praktik pemasaran kontemporer. Dalam konsep pemasaran, kepuasan user dipandang sebagai elemen pokok yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi. Definisi kepuasan user bervariasi dalam hal level spesifitas. Sejauh ini yang sudah banyak ditelaah adalah kepuasan pelanggan terhadap produk, pengalaman konsumsi, pengalaman keputusan pembelian, wiraniaga, toko atau perusahaan, dan pengalaman pembelian. Di samping itu, kepuasan user juga dibedakan menjadi transaction-specific customer satisfaction dan cumulative customer satisfaction. Transaction-specific customer satisfaction adalah penilaian evaluative purna konsumsi terhadap situasi pembelian – spesifik, sedangkan cumulative customer satisfaction merupakan evaluasi keseluruhan berdasarkan semua pengalaman pembelian suatu produk sepanjang waktu. Secara umum, cumulative customer satisfaction lebih fundamental dan bermanfaat dibandingkan transaction specific customer satisfaction dalam memprediksi perilaku user dan kinerja ekonomik perusahaan.

## 2.8. Hipotesa Penelitian

### 2.8.1. Manfaat dan Kepuasan User

Aplikasi teknologi dari sebuah perusahaan akan menjadi sukses jika setiap orang memiliki sikap positif terhadap teknologi dan memiliki keinginan untuk memperoleh manfaat. Menurut Yang *et al.*, (2006) dalam Saatcioglu (2009) menyebutkan bahwa kunci sukses implementasi ERP system adalah berfokus pada orangnya. Manfaat memberikan suatu nilai tambah yang berguna bagi suatu pihak. Tentunya ketika user mendapatkan nilai tambah yang berguna baginya maka akan ada respon perasaan positif dari user, sehingga akan mempengaruhi kepuasan user. Indikasi ini terlihat dari koordinasi yang lebih baik dan kerjasama antar fungsi yang lebih baik pada departemen yang berbeda dalam satu perusahaan (Saatcioglu, 2009). Koordinasi dan kerjasama yang lebih baik ini memberikan manfaat yang berguna untuk user dan mempengaruhi peningkatan kepuasan user.

H1: Manfaat berpengaruh positif terhadap kepuasan user

### 2.8.2. Manfaat dan Hambatan

Manfaat merupakan suatu nilai tambah yang berguna bagi suatu pihak. Ketika suatu perusahaan ingin memperoleh manfaat yang besar maka perusahaan tersebut akan berhadapan dengan kompleksitas yang besar. Untuk mengintegrasikan berbagai macam fungsi seperti fungsi keuangan dan akuntansi, sumber daya manusia, rantai supply, dan layanan

pelanggan memiliki tingkat kesulitan berupa hambatan yang tinggi. Hal ini disebabkan kompleksitas dalam mengintegrasikan fungsi-fungsi yang ada. Tentunya untuk mengkonfigurasi hal yang lebih detail dan menyesuaikan dengan karakter perusahaan juga memadukannya dengan *best practise* hambatannya pun akan meningkat. Untuk mendapatkan manfaat yang besar tentunya akan berhadapan dengan hambatan yang besar. Hambatan dalam proyek system ERP sendiri salah satunya adalah terletak pada kesulitan dalam mengubah system lama menuju system baru. Sammon dan Adam (2005) dalam Saatcioglu (2009) mengatakan bahwa tingkat kegagalan implementasi ERP project akan mengakibatkan kegagalan untuk mendapatkan manfaat.

H2: Manfaat berpengaruh positif terhadap hambatan

### 2.8.3. Hambatan dan Kepuasan User

Menurut Saatcioglu (2009) ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan user. Hambatan sendiri merupakan salah satu faktor yang mempengaruhinya. Perangkat lunak ERP pada dasarnya juga membawa hambatan (Verville *et al.*, 2000 dalam Saatcioglu, 2009). Hal ini terjadi saat menyesuaikan perangkat lunak ERP ke dalam perusahaan. Apabila hambatan tidak terselesaikan maka yang terjadi adalah perusahaan mengalami penurunan dalam kinerja organisasi bukannya mewujudkan perbaikan dan kepuasan user akan menurun (Hirt dan Swanson, 2001 dalam Saatcioglu, 2009).

H3: Hambatan berpengaruh negative terhadap kepuasan user

#### 2.8.4. Hambatan dan Resiko

Adam dan O'doherty (2000) menyatakan bahwa system ERP memiliki manfaat yang sesuai dengan risikonya. Semakin kompleks suatu perusahaan maka hambatannya semakin besar. Menurut Huang *et al.* (2004) dalam Saatcioglu (2009) mengatakan jika hambatan tidak diselesaikan maka ia akan bertindak sebagai driver resiko. Resiko merupakan masalah yang belum terjadi tetapi dapat menyebabkan kerugian atau mengancam keberhasilan proyek. Maka semakin banyak hambatan yang tidak terselesaikan tentunya resiko yang berkaitan kepada kegagalan akan semakin besar terjadi.

H4: Hambatan berpengaruh positif terhadap resiko

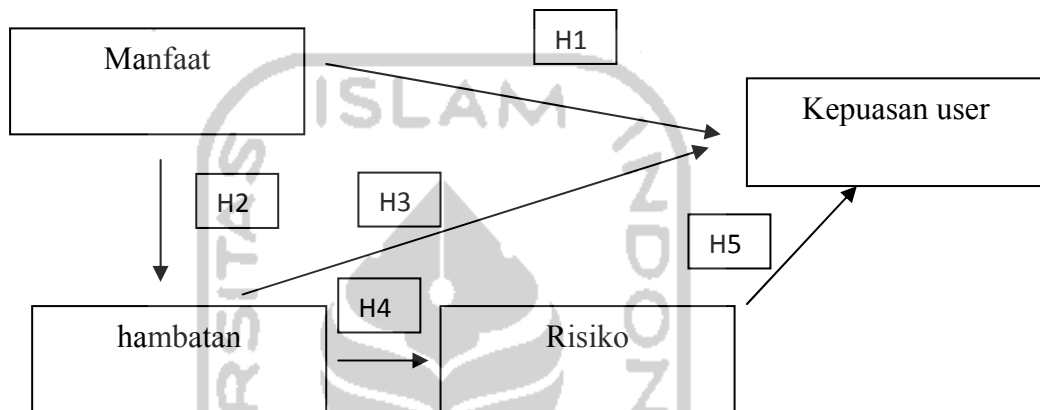
#### 2.8.5. Resiko dan Kepuasan user

Sumner (2000) mendefinisikan resiko sebagai masalah yang belum terjadi tetapi dapat menyebabkan kerugian dan mengancam keberhasilan proyek. Luo dan Strong (2000) menunjukkan resiko proyek-proyek ERP lebih tinggi daripada proyek tradisional. Resiko juga dianggap alasan untuk menolak system ERP. Semakin tinggi resiko maka kepuasan user akan berkurang. Somers dan Nelson (2003) dalam Saatcioglu (2009) mengatakan bahwa mendesain ulang proses bisnis akan menjanjikan

pengembalian investasi yang sangat tinggi, tetapi juga meningkatkan kompleksitas, resiko dan biaya.

H5: Resiko berpengaruh negatif terhadap kepuasan user

## 2.9. Model Penelitian



Gambar 2.1. Model Penelitian

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Populasi dan Sampel**

Populasi merupakan sekumpulan keadaan atau objek yang minimal mempunyai karakteristik yang sama. Populasi dalam penelitian ini adalah orang yang terlibat dalam proyek implementasi system ERP pada perusahaan. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2002). Penelitian ini menggunakan metode *non probability* dimana tidak semua anggota populasi memiliki kesempatan yang sama. Sedangkan teknik pengambilan sampelnya adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu (Sugiyono, 2002). Metode ini sengaja dipilih karena informasi yang diambil dari sumber yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu, yaitu orang yang terlibat dalam proyek implementasi system ERP.

#### **3.2. Sumber dan Metode Pengumpulan Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data ini diperoleh secara langsung dari responden. Metode pengumpulan datanya sendiri dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Data diambil dengan menyebarkan kuisisioner atau angket kepada orang yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan yaitu orang yang pernah terlibat dalam implementasi ERP project.

Pada penelitian ini, data diukur dari anggapan responden atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan melalui kuesioner. Setiap responden diminta pendapatnya mengenai pertanyaan-pertanyaan yang ada. Penelitian ini menggunakan skala likert dalam pengukuran pengaruh masing-masing responden. Skala likert adalah skala digunakan untuk mengukur manfaat, hambatan, resiko, kepuasan user. Skala dalam penelitian ini menggunakan skor angka 1-5.

### **3.3. Definisi dan Pengukuran Variabel**

Variabel yang diteliti terdiri dari 4 (empat) variabel yang diklasifikasikan sebagai berikut :

- (1) Variabel Dependen yang terdiri dari kepuasan user.
- (2) Variabel Independen yang terdiri dari manfaat, hambatan, dan resiko

Pengukuran variabel manfaat, hambatan, resiko, dan kepuasan user nantinya akan ditentukan berdasarkan item-item pertanyaan yang telah disediakan dalam kuisisioner yang didukung dengan skala Likert.

#### **3.3.1. Kepuasan User**

Kepuasan user adalah respons user terhadap evaluasi ketidaksesuaian antara harapan sebelumnya dan persepsi kinerja aktual produk setelah digunakan (Tse dan Wilton, 1998 dalam Liao, 2009). Kepuasan user diukur dengan skala likert mulai poin 1 yang menyatakan sangat tidak setuju sampai dengan poin 5 yang menyatakan sangat setuju. Variabel kepuasan user diukur dengan menggunakan 1 item pertanyaan yang diadaptasi dari Saatcioglu (2009).

### 3.3.2. Manfaat

Manfaat adalah keuntungan yang diperoleh sistem ERP dihadapkan dengan tingkat resiko. Manfaat diukur dengan skala likert mulai poin 1 yang menyatakan sangat tidak setuju sampai dengan poin 5 yang menyatakan sangat setuju. Variabel manfaat diukur dengan menggunakan 23 item pertanyaan yang diadaptasi dari Saatcioglu (2009).

### 3.3.3. Hambatan

Hambatan merupakan sesuatu yang menjadi penyebab perusahaan mengalami penurunan dalam kinerja organisasi (Hirt dan Swanson, 2001 dalam Saatcioglu, 2009). Hambatan diukur dengan skala likert mulai poin 1 yang menyatakan sangat tidak setuju sampai dengan poin 5 yang menyatakan sangat setuju. Variabel hambatan diukur dengan menggunakan 15 item pertanyaan yang diadaptasi dari Saatcioglu (2009).

### 3.3.4. Resiko

Resiko adalah masalah yang belum terjadi tetapi dapat menyebabkan kerugian atau mengancam keberhasilan proyek Saatcioglu (2009). Resiko diukur dengan skala likert mulai poin 1 yang menyatakan sangat tidak setuju sampai dengan poin 5 yang menyatakan sangat setuju. Variabel resiko diukur dengan menggunakan 5 item pertanyaan yang diadaptasi dari Saatcioglu (2009).



### 3.4. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

#### 3.4.1. Uji Validitas

Validitas memiliki arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Sanusi, 2011). Pengujian validitas ini digunakan untuk menunjukkan ukuran tingkat kevalidan atau keaslian suatu instrumen. Instrumen akan dianggap valid apabila mampu mengukur apa yang sesungguhnya diinginkan. Dengan kata lain, mampu memperoleh data yang tepat dari variabel yang diukur. Instrumen yang dimaksudkan disini yaitu item pertanyaan yang mewakili variabel penelitian. Uji validitas dilakukan terhadap seluruh pernyataan yang ada dalam setiap variabel, yaitu untuk mengetahui tingkat kevalidan setiap pernyataan terhadap variabel penelitian. Untuk menaksir validasi item pertanyaan, penelitian ini menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA), dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) dikarenakan varian yang didasarkan tidak mengharuskan pembebanan sampel dan merupakan distribusi bebas.

Terdapat dua tahap dalam memproses skala validasi, yaitu analisis validasi konvergen dan analisis validasi diskriminan. Item pertanyaan dikatakan memenuhi validasi konvergen ketika semua faktor loading berada di atas 0,5. Kemudian validitas diskriminan adalah dengan membandingkan akar kuadrat dari average extracted ( $\sqrt{AVE}$ ) untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Model mempunyai diskriminan validitas yang cukup jika akar

AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dan konstruk lainnya

### 3.4.2. Uji realibilitas

Pengujian reliabilitas ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten pada lintas waktu dan lintas beragam item dalam instrumen (Sekaran, 2006). Uji realibilitas ini dilakukan terhadap semua butir pertanyaan yang sudah lolos uji validitasnya. Peneliti melakukan pengujian realibilitas dengan menggunakan teknik *Cronbach Alpha*. Teknik ini dipilih karena dapat menunjukkan indeks konsistensi reliabilitas yang cukup sempurna dan paling populer.

Peneliti melakukan uji realibilitas dengan menghitung *composite reliability* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Konstruk dinyatakan reliable jika nilai *composite reliability*nya di atas 0.70. Menurut Ghazali (2006), *composite reliability* dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\rho_c = \frac{(\sum \lambda_i)^2}{(\sum \lambda_i)^2 + \sum_i \text{var}(\epsilon_i)}$$

Keterangan :

$\lambda_i$  = component loading

$\text{var}(\epsilon_i) = 1 - \lambda_i$

### 3.5. Metode Analisis Data

Kuesioner yang telah dikembalikan oleh responden diseleksi kelengkapan pengisiannya kemudian dikumpulkan secara sistematis dan disajikan secara informatif, ilmiah serta dapat dipertanggungjawabkan. Data yang telah terkumpul kemudian selanjutnya diolah secara komprehensif dan bersifat deskriptif-analitik.

Analisa deskriptif digunakan untuk menganalisis berbagai perilaku variabel berdasarkan pada berbagai teori dan pendekatan yang relevan. Analisa analitik digunakan untuk menganalisis keterkaitan antara berbagai variabel dengan menggunakan pendekatan uji statistik berupa analisa persamaan simultan (*Simultaneous Equation Model*, SEM) yang dibantu dengan software SmartPLS.

Analisa regresi *Partial Least Square* bertujuan untuk membantu peneliti untuk mendapatkan nilai variabel laten untuk tujuan prediksi.

Menurut Ghozali (2006), model analisis jalur semua variabel laten dalam PLS terdiri dari tiga hubungan :

- (1) *Inner model* yang menspesifikasi hubungan antar variabel laten (*structural model*).
- (2) *Outer model* yang menspesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikator atau variabel manifestnya (*measurement model*).
- (3) *Weight relation* dalam mana nilai kasus dari variabel laten dapat diestimasi.

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan akar kuadrat dari *average variance extracted* (AVE) untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Untuk uji realibilitas konstruk diukur

dengan criteria *composite reliability*. Konstruk dinyatakan reliable jika nilai *composite reliability* di atas 0.70. Uji hipotesis dilakukan dengan melihat koefisien *original sample estimate* pada *results for inner weights* (Lampiran 9) yang menunjukkan hubungan antara variabel yang dihipotesiskan. Kemudian, melakukan uji statistik dengan membandingkan antara T hitung (T statistik dari *results for inner weights*) dengan T tabel dimana signifikansi yang digunakan dalam perhitungan ini adalah 0.05 (T statistik > T tabel 1.64). Jika koefisien *original sample estimate* menunjukkan arah yang sama terhadap hubungan antar variabel yang dihipotesiskan dan T statistik > T table 1.64 maka dapat disimpulkan penelitian didukung oleh data yang ada.

### 3.6. Model Penelitian

Dalam penelitian ini akan menggunakan model structural equation model (SEM) dengan bantuan software PLS. SEM adalah sekumpulan teknik-teknik statistik yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan secara simultan. Hubungan itu dibangun antara satu atau beberapa variabel independen. Dikemukakan oleh Ferdinand (2006), bahwa Model Persamaan Struktural merupakan jawaban yang layak untuk kombinasi antara analisis faktor dan analisis regresi berganda karena pada saat peneliti mengidentifikasi dimensi-dimensi sebuah konsep atau konstruk, pada saat yang sama peneliti juga ingin mengukur pengaruh atau derajat antar faktor yang telah diidentifikasi dimensi-dimensinya itu. Dengan demikian SEM merupakan kombinasi antara analisis faktor dan analisis regresi berganda. Hal ini sesuai yang dikemukakan oleh

Ferdinand (2006) bahwa SEM sangat tepat digunakan untuk merancang penelitian manajemen serta menjawab pertanyaan yang bersifat regresif dan dimensional dalam waktu yang bersamaan. Regresif artinya pengujian hubungan antar konstruk, sedang dimensional berarti pengujian dimensi-dimensi yang terdapat dalam konstruk. Demikian juga Gozali (2006) mengemukakan bahwa di dalam SEM peneliti dapat melakukan tiga kegiatan sekaligus, yaitu pemeriksaan validitas dan reliabilitas instrumen (setara dengan analisis faktor konfirmatori), pengujian model hubungan antar variabel laten (setara dengan analisis *path*), dan mendapatkan model yang bermanfaat untuk prediksi (setara dengan model struktural atau analisis regresi).

Model bisa dituliskan sebagai berikut :

1. Kepuasan user yang dipengaruhi oleh manfaat, hambatan, resiko.

$$KS = \beta_{01} + \beta_1 MA + \beta_2 HA + \beta_3 RE + \varepsilon_1 \dots\dots\dots(1)$$

KS = Kepuasan user

$\beta_{01}$  = konstanta 1

$\beta_1$  = koefisien manfaat

MA = Manfaat

$\beta_2$  = koefisien hambatan

HA = Hambatan

$\beta_3$  = koefisien resiko

RE = Resiko

$\varepsilon_1$  = eror 1

2. Hambatan yang dipengaruhi manfaat

$$HA = \beta_{02} + \beta_1 MA + \varepsilon_2 \dots\dots\dots (2)$$

$\beta_{02}$  = konstanta 2

$\beta_1$  = koefisien manfaat

MA = Manfaat

HA = Hambatan

$\varepsilon_2$  = Eror 2

3. Resiko dipengaruhi oleh hambatan

$$RE = \beta_{03} + \beta_2 HA + \varepsilon_3 \dots\dots\dots (3)$$

RE = Resiko

$\beta_{03}$  = konstanta 3

$\beta_2$  = koefisien hambatan

HA = Hambatan

$\varepsilon_3$  = Eror 3

### 3.7. HIPOTESA OPERASIONAL

$H_{01}; \beta_1 \leq 0$  : manfaat tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan user

$H_{A1}; \beta_1 > 0$  : manfaat berpengaruh positif terhadap kepuasan user

$H_{02}; \beta_2 \leq 0$  : manfaat tidak berpengaruh positif terhadap hambatan

$H_{A2}; \beta_2 > 0$  : manfaat berpengaruh positif terhadap hambatan

$H_{03}; \beta_3 \leq 0$  : hambatan tidak berpengaruh negatif terhadap kepuasan user

$H_{A3}; \beta_3 > 0$  : hambatan berpengaruh negatif terhadap kepuasan user

$H_{04}; \beta_4 \leq 0$  : hambatan tidak berpengaruh positif terhadap resiko

$H_{A4}; \beta_4 > 0$  : hambatan berpengaruh positif terhadap resiko

$H_{05}; \beta_5 \leq 0$  : Resiko tidak berpengaruh negatif terhadap kepuasan user

$H_{A5}; \beta_5 > 0$  : Resiko berpengaruh negatif terhadap kepuasan user

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN**

Bab ini membahas analisis data dan hasil penelitian tentang determinan kepuasan user dalam erp project. Berdasar teori yang ada, penulis akan menganalisis data yang telah dikumpulkan tersebut sesuai dengan pokok permasalahan dan formulasi hipotesis yang telah dikemukakan pada bab dua. Hasil pengujian merupakan informasi yang digunakan untuk mengetahui apakah hipotesis dapat diterima atau tidak.

Analisis ini dibagi menjadi empat bagian, yaitu Bagian pertama, hasil pengumpulan data yang menjelaskan jumlah data yang siap dianalisis. Kedua, deskripsi responden yang menjadi target penelitian berdasarkan nama, usia, jenis kelamin, jenjang pendidikan, keterlibatan dalam proses implementasi SAP, dan modul ERP SAP yang dipergunakan dalam implementasi project ERP. Ketiga, hasil pengujian data yang berkaitan dengan uji validitas dan reliabilitas. Keempat, pembahasan hasil penelitian yang berkaitan dengan uji hipotesis.



#### 4.1. Hasil Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data seperti telah dijelaskan dalam bab tiga, dengan menggunakan kuesioner. Dalam penelitian ini sebagai subyek responden adalah orang yang terlibat dalam implementasi proyek ERP SAP. Hasil pengumpulan data berupa kuesioner yang berhasil dikembalikan dan memenuhi syarat adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.1.**  
**Hasil Pengumpulan Data**

<b>Keterangan</b>	<b>Angket disebar</b>	<b>Angket kembali</b>	<b>Persentase Angket kembali</b>	<b>Angket yang dapat diolah</b>	<b>Distribusi sumber angket</b>
Angket fisik	8	2	25%	2	7%
Angket online	60	28	47%	28	93%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>30</b>		<b>30</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah (Lampiran 3)

#### 4.2. Deskripsi Responden

Deskripsi responden disini merupakan penjelasan dari karakteristik responden yang mengisi kuesioner sekaligus menandakan karakteristik responden dalam mengukur determinan kepuasan user dalam ERP SAP. Hal tersebut

dikarenakan responden yang mengisi kuesioner merupakan responden pernah terlibat dalam implementasi ERP project.

#### 4.2.2. Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.2.**

##### **Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
Laki-laki	16	<b>53.33%</b>
Perempuan	14	<b>46.67%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data diolah (Lampiran 3)

#### 4.2.3. Berdasarkan Jenjang Pendidikan

**Tabel 4.3.**

##### **Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
SLTA	1	<b>3,33%</b>
Diploma (D3)	1	<b>3,33%</b>
Strata 1 (S1)	23	<b>76,67%</b>
Strata 2 (S2)	5	<b>16,67%</b>
Strata 3 (S3)	0	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data diolah (Lampiran 3)

#### 4.2.4. Berdasarkan Modul

Tabel 4.4.

#### Klasifikasi Responden Berdasarkan Modul

Keterangan	Jumlah	%
Sales and Distribution	11	37%
Material Management	5	17%
Production Planning	1	3%
Finance	2	7%
Controlling	5	17%
Human Capital Management	3	10%
lain-lain	3	10%
TOTAL	30	100%

Sumber : Data diolah (Lampiran 3)

### 4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 4.3.1. Uji Validitas

Pengujian validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *convergent validity* dan *discriminant validity*. *Convergent validity*

dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item score / component score* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS. Ukuran reflektif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0.50 (dengan signifikan 0.05 dan T statistic > 1.64). Hasil pengujian menunjukkan ada indikator yang didrop. Beberapa indicator dari variabel manfaat yaitu MA4, MA9, MA13. Kemudian indicator dari variabel hambatan adalah HA12. Setelah indicator-indikator yang memiliki nilai < 0,50 didrop, maka *convergent validity* terpenuhi dan dilakukan pengolahan kembali.

Sedangkan untuk pengujian validitas dengan menggunakan *discriminant validity* adalah dengan membandingkan nilai *square root of average variance extracted (AVE)* setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Jika nilai akar kuadrat AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model maka memiliki nilai *discriminant validity* yang baik.

Tabel 4.5.

#### Results For Outer Loadings

	original sample estimate	mean of subsamples	Standard deviation	T-Statistic
Hambatan				

HA1	0.674	0.630	0.155	4.358
HA10	0.535	0.538	0.150	3.569
HA11	0.579	0.617	0.181	3.194
HA13	0.641	0.665	0.140	4.595
HA14	0.636	0.674	0.076	8.341
HA15	0.774	0.813	0.098	7.885
HA2	0.780	0.786	0.059	13.121
HA3	0.807	0.811	0.104	7.776
HA4	0.697	0.712	0.128	5.457
HA5	0.558	0.575	0.103	5.424
HA6	0.822	0.852	0.109	7.542
HA7	0.760	0.849	0.115	6.593
HA8	0.765	0.834	0.140	5.458
HA9	0.674	0.671	0.129	5.220

Risiko				
RE1	0.958	1.003	0.122	7.858
RE2	0.804	0.806	0.072	11.228
RE3	0.908	0.967	0.140	6.471
RE4	1.113	1.137	0.092	12.114
RE5	0.925	0.975	0.125	7.388
Kepuasan				
KU	0.907	0.947	0.072	12.685
Manfaat				
MA1	0.630	0.579	0.115	5.480
MA10	0.573	0.530	0.142	4.029
MA11	0.648	0.557	0.096	6.718
MA12	0.684	0.612	0.079	8.654
MA14	0.670	0.588	0.065	10.301

MA15	0.601	0.540	0.059	10.248
MA16	0.686	0.629	0.102	6.699
MA17	0.715	0.668	0.115	6.218
MA18	0.724	0.686	0.096	7.552
MA19	0.759	0.718	0.105	7.204
MA2	0.652	0.608	0.092	7.086
MA20	0.822	0.821	0.143	5.757
MA21	0.677	0.639	0.097	6.963
MA22	0.701	0.677	0.110	6.383
MA23	0.644	0.576	0.111	5.778
MA3	0.640	0.571	0.109	5.887
MA5	0.690	0.640	0.146	4.730
MA6	0.729	0.714	0.124	5.887
MA7	0.665	0.609	0.063	10.540

MA8	0.727	0.667	0.111	6.525
-----	-------	-------	-------	-------

Sumber : Data diolah (Lampiran 4)

**Tabel 4.6.**

**Correlation of the Laten Variabel**

	Hambatan	Risiko	Kepuasan	Manfaat
Hambatan	1.000			
Risiko	0.604	1.000		
Kepuasan	-0.357	-0.569	1.000	
Manfaat	-0.075	-0.068	0.391	1.000

Sumber : Data diolah (Lampiran 5)

**Tabel 4.7.**

**AVE dan Akar AVE**

	Average variance extracted (AVE)	Akar (AVE)
Hambatan	0.489	0.699
Risiko	0.897	0.947



Kepuasan	0.823	0.907
Manfaat	0.468	0.684

Sumber: Data diolah (Lampiran 6)

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa akar AVE konstruk manfaat sebesar 0.684 lebih tinggi daripada korelasi antara antara konstruk manfaat dengan kepuasan user yang hanya sebesar 0.391. Akar AVE konstruk manfaat sebesar 0.684 lebih tinggi daripada korelasi antara konstruk manfaat dengan hambatan sebesar -0.075. Akar AVE konstruk hambatan sebesar 0.699 lebih tinggi daripada korelasi antara konstruk hambatan dengan kepuasan user sebesar -0.357. Nilai akar AVE konstruk hambatan sebesar 0.699 lebih tinggi daripada korelasi konstruk hambatan dengan resiko 0.604. Akar AVE konstruk resiko sebesar 0.947 lebih tinggi daripada korelasi antar konstruk resiko dengan kepuasan user sebesar -0.569.

#### 4.3.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas (*reability*) adalah suatu alat pengukur yang menunjukkan akurasi, konsistensi dan ketepatan dari pengukurnya. Konsistensi menunjukkan seberapa baik item-item pernyataan yang mengukur sebuah konsep bersatu menjadi sebuah kumpulan (Sekaran, 2003). Suatu kuesioner dikatakan *reliabel* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Reliabilitas konstruk dalam penelitian ini akan diukur dengan

menggunakan *composite reliability*. Suatu konstruk memiliki reliabilitas yang baik jika *composite reliability*-nya di atas 0.70. Berikut hasil perhitungan konstruk menggunakan PLS :

**Tabel 4.8.**

**Composite Reliability**

	Composite Reliability
Hambatan	0.929
Risiko	0.977
Kepuasan	0.823
Manfaat	0.946

Sumber: Data diolah (Lampiran 7)

Hasil output *composite reliability* dari masing-masing konstruk sangat reliable karena diatas 0.70. Nilai tersebut juga menunjukkan konsistensi dan stabilitas instrumen yang digunakan sangat tinggi. Dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa reliabilitas instrumen terpenuhi.

#### 4.4. Menilai Inner Model atau Struktural Hasil Penelitian

Menilai inner model adalah untuk mengevaluasi hubungan konstruk laten atau variabel yang telah dihipotesiskan dalam penelitian ini determinan kepuasan user dalam erp project yaitu manfaat, hambatan, resiko, dan kepuasan user. Berikut adalah perhitungan *inner model* dari data yang diperoleh dengan menggunakan PLS yang dapat dilihat juga pada Lampiran 6 :

**Tabel 4.9.**

**R-square**

	R-square
Hambatan	0.006
Risiko	0.365
Kepuasan	0.448
Manfaat	

Sumber: Data diolah (Lampiran 8)

**Tabel 4.10.**

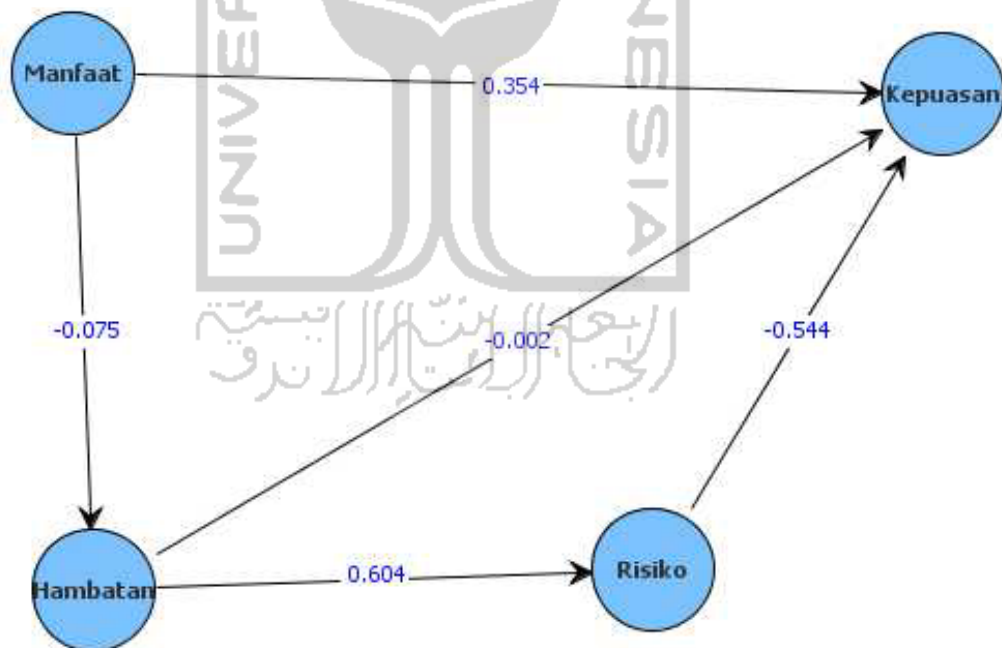
**Results for Inner Weights**

	original sample estimate	mean of subsamples	Standard deviation	T-Statistic
Manfaat -> Hambatan	-0.075	-0.139	0.135	0.555

Hambatan -> Risiko	0.604	0.628	0.084	7.229
Hambatan -> Kepuasan	-0.002	0.016	0.110	0.016
Risiko -> Kepuasan	-0.544	-0.560	0.079	6.861
Manfaat -> Kepuasan	0.354	0.336	0.092	3.867

Sumber : Data diolah (Lampiran 9)

**Gambar 2.2. Model Hasil Penelitian**



Sumber : Data diolah (Lampiran 10)

Hasilnya dapat diinterpretasikan dengan melihat koefisien *original sample estimate* pada *results for inner weights* (Lampiran 9) yang menunjukkan

hubungan antara variabel yang dihipotesiskan. Kemudian, melakukan uji statistik dengan membandingkan antara T hitung (T statistik dari *results for inner weights*) dengan T tabel dimana signifikansi yang digunakan dalam perhitungan ini adalah 0.05 (T statistik > T tabel 1.64). Jika koefisien *original sample estimate* menunjukkan arah yang sama terhadap hubungan antar variabel yang dihipotesiskan dan T statistik > T table 1.64 maka dapat disimpulkan penelitian didukung oleh data yang ada.

#### **4.5. Hasil Pengujian Hipotesis**

##### **4.5.1. H<sub>1</sub> : Manfaat berpengaruh positif terhadap kepuasan user**

Dari hasil pengujian didapatkan bahwa manfaat memiliki nilai *original sample estimate* sebesar 0.354 menunjukkan bahwa hubungan antara manfaat dengan kepuasan user bernilai positif. sedangkan untuk T statistik sebesar 3.867. Dengan menggunakan signifikansi 0.05 (T statistik > T tabel 1.64) dan hasil perhitungan *inner weight* yang menunjukkan arah hubungan maka hipotesis satu (H<sub>1</sub>) yang menyatakan bahwa Manfaat berpengaruh positif terhadap kepuasan user didukung oleh data yang ada. Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis satu (H<sub>1</sub>) yang merepresentasikan pengaruh positif manfaat terhadap kepuasan user terdukung. Artinya ketika manfaat memberikan suatu nilai tambah yang berguna bagi suatu pihak, tentunya user mendapatkan nilai tambah yang berguna baginya maka akan ada respon perasaan positif dari user, dan akan mempengaruhi kepuasan user. Hasil tersebut sekaligus mendukung penelitian yang pernah dilakukan oleh Satcioglu (2009) yang mengatakan bahwa

manfaat mempengaruhi kepuasan user. Pada penelitian ini penulis ini mempertegas dengan adanya arah positif manfaat terhadap kepuasan user.

#### **4.5.2. H<sub>2</sub> : Manfaat berpengaruh positif terhadap hambatan**

Dari hasil pengujian didapatkan bahwa manfaat memiliki nilai *original sample estimate* sebesar -0.075 menunjukkan bahwa antara manfaat dengan hambatan tidak berhubungan positif, sedangkan untuk T statistik sebesar 0.555. Dengan menggunakan signifikansi 0.05 ( $T \text{ statistik} > T \text{ tabel } 1.64$ ) dan hasil perhitungan *inner weight* menunjukkan arah hubungan maka hipotesis dua (H<sub>2</sub>) yang menyatakan bahwa manfaat berpengaruh positif terhadap hambatan Tidak terbukti. Namun hasil uji statistik justru menunjukkan arah negatif dan tidak didukung oleh data-data yang ada. Hal ini bertolak belakang dari pernyataan Adam dan O'doherty (2000) Ketika suatu perusahaan ingin memperoleh manfaat yang besar maka perusahaan tersebut akan berhadapan dengan kompleksitas yang besar. Menurut penulis tidak terbuktinya hipotesis ini dimungkinkan adanya peran konsultan dalam menyelesaikan berbagai hambatan yang ada, sehingga ada kemungkinan manfaat yang besar belum tentu memiliki kompleksitas yang besar. Karena beberapa hambatan yang ada telah terselesaikan oleh solusi dari konsultan.

#### **4.5.3. H<sub>3</sub> : Hambatan berpengaruh negatif terhadap kepuasan user**

Dari hasil pengujian didapatkan bahwa hambatan memiliki nilai *original sample estimate* sebesar -0.002 menunjukkan bahwa antara hambatan dengan kepuasan user berhubungan negatif, sedangkan untuk T statistik sebesar 0.016.

Dengan menggunakan signifikansi 0.05 ( $T \text{ statistik} > T \text{ tabel } 1.64$ ) dan hasil perhitungan *inner weight* yang menunjukkan arah hubungan maka hipotesis tiga ( $H_3$ ) yang menyatakan bahwa hambatan berpengaruh negatif dengan kepuasan user tidak terbukti. Hasil uji statistik tidak didukung oleh data-data yang ada. Hal ini bertolak belakang dengan penjelasan bahwa apabila hambatan tidak terselesaikan maka yang terjadi adalah perusahaan mengalami penurunan dalam kinerja organisasi bukannya mewujudkan perbaikan dan kepuasan user akan menurun (Hirt dan Swanson, 2001 dalam Saatcioglu, 2009). Menurut penulis tidak terbuktinya hipotesis ini dimungkinkan oleh peran konsultan SAP yang berhasil memberikan solusi untuk menyelesaikan berbagai hambatan yang ada. Maka hambatan yang pada awalnya berpengaruh terhadap kepuasan user menjadi tidak berpengaruh karena sudah terselesaikan.

#### **4.5.4. $H_4$ : Hambatan berhubungan positif terhadap resiko**

Dari hasil pengujian didapatkan bahwa hambatan memiliki nilai *original sample estimate* sebesar 0.604 menunjukkan bahwa hubungan antara hambatan terhadap resiko bernilai positif, sedangkan untuk T statistik sebesar 7.229. Dengan menggunakan signifikansi 0.05 ( $T \text{ statistik} > T \text{ tabel } 1.64$ ) dan hasil perhitungan *inner weight* yang menunjukkan arah hubungan maka hipotesis satu ( $H_4$ ) yang menyatakan bahwa hambatan berpengaruh positif terhadap resiko didukung oleh data yang ada. Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis satu ( $H_4$ ) yang merepresentasikan pengaruh positif hambatan terhadap resiko terdukung. Hal ini sesuai dengan pernyataan Huang *et al.* (2004) dalam

Saatcioglu (2009) jika hambatan tidak diselesaikan maka ia akan bertindak sebagai driver resiko.

#### **4.5.5. H<sub>5</sub> : Resiko berpengaruh negatif terhadap kepuasan user.**

Dari hasil pengujian didapatkan bahwa Resiko memiliki nilai *original sample estimate* sebesar -0.544 menunjukkan bahwa hubungan antara resiko dengan kepuasan user bernilai negatif, sedangkan untuk T statistik sebesar 6,861. Dengan menggunakan signifikansi 0.05 (T statistik > T tabel 1.64) dan hasil perhitungan *inner weight* yang menunjukkan arah hubungan maka hipotesis lima (H<sub>5</sub>) yang menyatakan bahwa resiko berpengaruh negatif terhadap kepuasan user didukung oleh data yang ada. Dari hasil pengujian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis lima (H<sub>5</sub>) yang merepresentasikan pengaruh negatif resiko terhadap kepuasan user terdukung. Hal ini sesuai dengan pernyataan Luo dan Strong (2000) resiko juga dianggap alasan untuk menolak system ERP. Semakin tinggi resiko maka kepuasan user akan berkurang.



**Tabel 4.11.**  
**Hasil Pengujian Hipotesis**

<b>Hipotesis</b>	<b>Keterangan</b>
H1: Manfaat berpengaruh positif terhadap kepuasan user	Terbukti
H2: Manfaat berpengaruh positif terhadap hambatan	Tidak Terbukti
H <sub>3</sub> : Hambatan berpengaruh negatif terhadap kepuasan user	Tidak Terbukti
H <sub>4</sub> : Hambatan berpengaruh positif terhadap resiko	Terbukti
H <sub>5</sub> : Resiko berpengaruh negatif terhadap kepuasan user.	Terbukti

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti apakah manfaat, hambatan, resiko berpengaruh terhadap kepuasan user, manfaat berpengaruh terhadap hambatan, dan hambatan berpengaruh terhadap resiko. Hasil penelitian membuktikan bahwa tiga hipotesis terbukti dan dua hipotesis tidak terbukti. Yaitu manfaat berpengaruh positif terhadap kepuasan user, hambatan berpengaruh positif terhadap resiko, dan resiko berpengaruh negatif terhadap kepuasan user. Sedangkan dua hipotesis yang tidak terbukti adalah Manfaat berpengaruh positif terhadap hambatan, Resiko berpengaruh negatif terhadap kepuasan user.

#### **5.2. Implikasi Penelitian**

Vendor dan konsultan harus memperhatikan hambatan, resiko, dan manfaat dalam melaksanakan implementasi SAP. Hal ini dikarenakan ketiga variabel ini dapat mempengaruhi kepuasan user dalam implementasi SAP.

#### **5.3. Keterbatasan Penelitian dan Saran**

1. Pencarian data dari penelitian ini hanya menggunakan kuesioner sehingga data yang diperoleh belum dapat menggambarkan dan menjelaskan secara keseluruhan dari manfaat, hambatan, resiko, dan kepuasan user yang digunakan sebagai variabelnya.

2. Penelitian ini masih menggunakan jumlah sampel yang sedikit atau terbatas.
3. Hasil R-square menunjukkan ada pengaruh variabel lain diluar manfaat, hambatan, dan resiko yang juga mempengaruhi kepuasan user.

Adapun saran-saran untuk penelitian selanjutnya:

1. Pada penelitian selanjutnya pencarian data dapat dilakukan tidak hanya menggunakan kuisioner tetapi dapat juga dengan wawancara ataupun diskusi langsung dengan sumbernya untuk lebih dapat menggambarkan dan menjelaskan variabel secara keseluruhan.
2. Peneliti bisa menambahkan jumlah sampel yang lebih banyak pada penelitian selanjutnya.
3. Pada penelitian selanjutnya dapat dilakukan penambahan variabel-variabel lain seperti kualitas layanan dan kepercayaan melihat ada pengaruh lain diluar variabel manfaat, hambatan, dan resiko.

## REFERENSI

- Adam, F. and O'Doherty, P. (2000), "Lessons from Enterprise Resource Planning Implementation in Ireland – Towards Smaller and Shorter Projects", *Journal of Information Technology*, Vol. 15 No. 4, pp. 305-16.
- Aladwani, A.M. (2001), "Change Management Strategies for Successful ERP Implementation", *Business Process Management Journal*, Vol. 7 No. 3, pp. 266-75. User satisfaction in ERP projects 705.
- Ferdinand, A. (2006). *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: BP UNDIP.
- Goodhue, D. L. & Thompson, R. L. (1995). Task-Technology fit and individual performance. *MIS Quarterly*, 19(2), 123–236.
- Hawking, P., Stein, A., Foster, S. and Revisiting, E.R.P. (2004), "Revisiting ERP Systems: Benefit Realization", *Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences*, Big Island, HI.
- [Http://onesteplearning.net/2011/05/penerapan-teknologi-informasi-saat-ini/](http://onesteplearning.net/2011/05/penerapan-teknologi-informasi-saat-ini/)
- [Http://priandoyo.wordpress.com/2007/03/30/belajar-SAP-r3-dari-mana/](http://priandoyo.wordpress.com/2007/03/30/belajar-SAP-r3-dari-mana/)
- [Http:// www.sap-basis-abap.com/what002.htm](http://www.sap-basis-abap.com/what002.htm)
- [Http:// www.sap-img.com/sap-introduction.htm](http://www.sap-img.com/sap-introduction.htm)
- [Http:// www.sap-img.com/sap-introduction.htm](http://www.sap-img.com/sap-introduction.htm)

- Isti, Iqbal, (2011), "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Sistem ERP (Pengujian Technology Acceptance Model)", *Update ekonomi, Akuntansi, dan bisnis Indonesia*.
- Kumar, V., Maheshwari, B. and Kumar, U. (2002), "ERP systems implementation: Best Practices in Canadian Government Organizations", *Government Information Quarterly*, Vol. 19 No. 2, pp. 147-72.
- Kumar, V., Maheshwari, B. and Kumar, U. (2003), "An Investigation of Critical Management Issues in ERP Implementation: Empirical Evidence from Canadian Organizations", *Technovation*, Vol. 23 No. 10, pp. 793-807.
- Liao, N.H., Wu T.C.(2009)," The Pivotal Role of Trust in Customer Loyalty: Empirical Research on the System Integration Market in Taiwan", *The Business Review Cambridge*. Vol. 12 No. 2, pp.277-283.
- Luo, W. and Strong, D.M. (2004), "A Framework for Evaluating ERP Implementation Choices", *IEEE Transactions on Engineering Management*, Vol. 51 No. 3, pp. 322-33.
- Saatcioglu, O.Y.(2009), "What Determiner User Satisfaction in ERP Project : Benefit, Barrier, or Risk? *Journal of Enterprise Information Management* Vol. 22 No 6 pp. 690-708.
- Sanusi, A. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, Uma. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono. (2001). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.

- Sumner, M. (2000), "Risk Factors in Enterprise-Wide ERP Projects", *Journal of Information Technology*, Vol. 15 No. 4, pp. 317-27.
- Tarigan.(2010), "Pengaruh Key User, Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Implementasi Teknologi Enterprise Resource Planning" *National Conference Design and Application of technology*.
- Teltumbde, A. (2000), "A Framework for Evaluating ERP Projects", *International Journal of Production Research*, Vol. 38 No. 17, pp. 4507-20.
- Wu. J.H., Wan. H.T. (2006), "Measuring ERP Success: The Ultimate Users' View", *International Journal of Operations & Production Management* Vol. 26 No. 8, pp. 882-903.



## LAMPIRAN 1

### KUESIONER



Kepada:

Yth Bapak/Ibu/Saudara. ....

di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang dilakukan sebagai penunjang skripsi yang berjudul **“DETERMINAN KEPUASAN USER DALAM ERP PROJECT”** yang disusun sebagai salah satu syarat kelulusan program S1 Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta. Kami memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner yang terlampir berikut ini. Kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner ini sangat berharga bagi keberhasilan penelitian ini dan seluruh jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara berikan akan dirahasiakan.

Atas bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terimakasih. Yogyakarta, Desember 2011

Pembimbing

Peneliti

Dra. Isti Rahayu, M.Si., Ak.

Fairuz El Maulana

## 1. Karakteristik Responden

Nama : (boleh tidak diisi)

Usia :

Jenis kelamin : ( ) laki-laki

: ( ) perempuan

Jenjang Pendidikan : ( ) SLTA

: ( ) Diploma (D3)

: ( ) Strata 1 (S1)

: ( ) Strata 2 (S2)

: ( ) Strata 3 (S3)

## 2. Apakah Saudara terlibat dalam proses implementasi SAP:

( ) Ya

( ) Tidak

## 3. Modul ERP SAP yang dipergunakan dalam implementasi project ERP:

( ) Sales and distribution

( ) Material Management

( ) Production Planning

( ) Finance

( ) Controlling

( ) Human Capital management

( ) Lain-lain, sebutkan: .....





peningkatan kinerja					
Manajemen sumber daya menjadi lebih baik dari sebelumnya dengan adanya implementasi SAP	1	2	3	4	5
Implementasi SAP bermanfaat dalam mendukung pertumbuhan bisnis	1	2	3	4	5
Implementasi SAP bermanfaat meningkatkan kemampuan infrastruktur TI	1	2	3	4	5
Implementasi SAP menurunkan tingkat persediaan	1	2	3	4	5
Implementasi SAP meningkatkan kemampuan dalam pengambilan keputusan	1	2	3	4	5
Implementasi SAP Mendukung perubahan organisasi	1	2	3	4	5
Implementasi SAP membangun visi umum dalam sebuah organisasi	1	2	3	4	5
Implementasi SAP mempercepat waktu penerimaan informasi	1	2	3	4	5
Berkembangnya manajemen/siklus pemesanan setelah implementasi SAP	1	2	3	4	5
Meningkatnya interaksi dengan pelanggan setelah implementasi SAP	1	2	3	4	5
Meningkatnya ketepatan waktu dalam	1	2	3	4	5

pengiriman setelah implementasi SAP					
Meningkatkan interaksi dengan pemasok	1	2	3	4	5
Mengembangkan kemampuan Manajemen kas organisasi	1	2	3	4	5
Proses bisnis menjadi lebih efisien	1	2	3	4	5
Koordinasi dan kerjasama antar fungsi dan departemen menjadi lebih baik	1	2	3	4	5
Meningkatkan fungsi manajemen dan pengendalian	1	2	3	4	5
Implementasi SAP memungkinkan untuk merancang ulang fungsi bisnis yang tidak efektif	1	2	3	4	5
Aliran barang persediaan lebih terkendali setelah implementasi SAP	1	2	3	4	5
Meningkatkan kecepatan dan akurasi dari sebuah transaksi merupakan manfaat dari implementasi SAP	1	2	3	4	5
Meningkatkan kualitas logistic barang persediaan	1	2	3	4	5

Pernyataan berikut berkaitan dengan hambatan dalam implemetasi ERP Project. Hambatan merupakan sesuatu yang menjadi penyebab perusahaan mengalami penurunan dalam kinerja organisasi (Hirt dan Swanson, 2001)

Hambatan	Sangat Tidak Setuju				Sangat Setuju
Saat implementasi SAP sulit dalam mengubah sistem lama ke sistem baru	1	2	3	4	5
Tidak tersedianya tenaga kerja proyek yang berkualitas	1	2	3	4	5
Adanya pergantian orang-orang kunci pemegang proyek menghambat implementasi SAP	1	2	3	4	5
Implementasi SAP memerlukan biaya yang lebih tinggi	1	2	3	4	5
Saat implementasi SAP sulit dalam memperkirakan persyaratan proyek	1	2	3	4	5
Resistensi yang signifikan dari staf ketika implementasi dilaksanakan	1	2	3	4	5
Adanya ketidakjelasan arah dan visi strategis untuk penggunaan ERP	1	2	3	4	5
Kurangnya komitmen dari pimpinan puncak	1	2	3	4	5
Konsultan yang tidak kompeten menghambat implementasi SAP	1	2	3	4	5
Gangguan Virus di dalam perangkat lunak	1	2	3	4	5

menghambat implementasi SAP					
Kurangnya disiplin menghambat implementasi SAP	1	2	3	4	5
Saat implementasi SAP kurangnya manajemen perubahan	1	2	3	4	5
Pelatihan yang tidak memadai menjadi hambatan dalam implementasi SAP	1	2	3	4	5
sangat minimnya prosedur pelaporan	1	2	3	4	5
Kurangnya fungsionalitas dari perangkat lunak	1	2	3	4	5

Pernyataan berikut berkaitan dengan resiko dalam implemetasi ERP Project. Resiko adalah masalah yang belum terjadi tetapi dapat menyebabkan kerugian atau mengancam keberhasilan proyek Saatcioglu (2007).

Resiko	Sangat Tidak Setuju					Sangat Setuju				
Adanya biaya eskalasi ketika implementasi SAP	1	2	3	4	5					
Implementasi SAP mengakibatkan	1	2	3	4	5					

Tingginya tingkat perubahan organisasi					
Implementasi SAP mengakibatkan kurangnya penerimaan dari para pengguna	1	2	3	4	5
Ketidakmampuan infrastruktur untuk bersaing dengan teknologi baru akibat implementasi SAP	1	2	3	4	5
Implementasi SAP mengakibatkan hilangnya kontrol atas migrasi perangkat lunak	1	2	3	4	5

Pernyataan berikut berkaitan dengan kepuasan user dalam implemetasi ERP Project. Kepuasan user adalah respons user terhadap evaluasi ketidaksesuaian antara harapan sebelumnya dan persepsi kinerja aktual produk setelah digunakan (Tse dan Wilton, 1998).

Kepuasan User	Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju			
ERP SAP lebih dari yang saya harapkan	1	2	3	4	5

## LAMPIRAN 2

## Data Kuesioner

Responden	MA1	MA2	MA3	MA4	MA5	MA6	MA7	MA8	MA9	MA10	MA11	MA12
1	5	5	5	3	3	4	3	3	4	3	4	3
2	4	4	4	1	4	4	2	4	4	4	5	4
3	4	3	4	1	4	3	3	4	3	3	4	4
4	5	5	5	2	5	5	5	5	4	4	5	5
5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	5	4
6	3	5	5	2	5	5	3	4	5	3	4	3
7	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
8	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	2
9	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4
10	5	5	5	2	4	5	4	4	3	4	5	5
11	4	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	4
12	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4
14	4	4	4	2	5	5	4	4	4	4	5	4
15	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3
16	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4
17	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
18	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5
19	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4





8	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
9	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4
10	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
15	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2
16	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
19	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
20	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
21	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4
22	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
24	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	2	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
27	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
28	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	1	3	5	4	5	5	4	4	5	3	5

Responden	HA1	HA2	HA3	HA4	HA5	HA6	HA7	HA8	HA9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	3	4	4	3	3	4
3	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	1	5	5	5	4	5	4	5	5
5	4	3	4	5	2	4	3	4	5
6	3	2	3	3	2	2	3	2	2
7	3	2	4	5	2	4	2	2	4
8	4	4	4	5	3	4	3	3	5
9	4	5	3	5	2	2	2	2	2
10	3	2	4	4	3	3	2	2	5
11	3	2	4	5	3	4	3	2	5
12	1	2	1	2	1	1	1	1	2
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	4	4	5	2	4	2	2	4
15	5	3	3	3	3	3	1	3	5
16	4	3	4	4	3	4	3	2	3
17	2	2	4	4	2	2	2	2	4
18	2	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	4	4	4	3	3	3	3	3
20	4	4	5	5	4	4	3	3	4
21	3	2	4	5	4	4	4	2	5
22	2	2	2	2	2	2	2	2	3
23	2	2	2	2	3	3	1	1	2

24	3	3	5	3	3	3	3	3	3
25	4	4	2	5	2	4	3	3	3
26	2	1	3	4	4	3	4	3	4
27	4	2	3	4	3	4	3	3	4
28	3	3	4	4	3	4	3	3	4
29	1	2	3	3	3	3	3	3	3
30	4	5	5	4	4	5	5	4	4

Responden	HA10	HA11	HA12	HA13	HA14	HA15
1	3	3	4	4	3	4
2	4	3	3	4	3	4
3	5	5	4	5	5	5
4	4	5	5	5	4	5
5	2	4	4	4	3	2
6	1	3	3	3	3	3
7	1	4	4	4	2	2
8	3	4	4	4	3	4
9	2	2	4	4	4	2
10	5	5	3	4	2	2
11	4	3	3	4	3	3
12	2	2	2	2	1	1
13	4	3	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4

15	5	5	3	3	3	3
16	3	4	4	4	3	3
17	4	5	5	5	2	2
18	3	3	3	3	3	3
19	3	4	3	4	3	3
20	3	4	4	4	4	4
21	5	5	3	5	4	4
22	3	2	2	2	3	3
23	3	2	3	2	2	2
24	5	5	3	3	3	3
25	4	4	4	4	3	3
26	3	4	4	3	3	2
27	4	3	3	4	3	3
28	4	4	4	4	3	3
29	3	3	3	3	3	3
30	4	4	5	4	4	4

Responden	RE1	RE2	RE3	RE4	RE5
1	1	2	1	1	1
2	4	2	2	2	2
3	5	5	5	5	5
4	5	4	4	4	4
5	4	4	2	4	2
6	4	3	3	4	4
7	3	3	3	2	2
8	4	4	4	4	4
9	4	4	2	4	2
10	3	3	2	2	2
11	3	3	3	4	4
12	1	1	1	1	1
13	4	4	4	4	4
14	4	4	2	4	2
15	3	3	3	3	3
16	4	4	2	3	3
17	4	4	2	2	2
18	1	2	1	1	2
19	4	4	4	4	4
20	4	4	3	5	3
21	4	4	4	4	2

22	4	4	4	4	4
23	2	2	2	1	1
24	5	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3
29	3	2	2	2	3
30	5	4	3	4	4

Responden	KU
1	5
2	4
3	2
4	5
5	4
6	4
7	4
8	2
9	4
10	4

11	4
12	5
13	4
14	4
15	4
16	2
17	4
18	5
19	3
20	4
21	5
22	3
23	5
24	5
25	4
26	4
27	4
28	4
29	4
30	2

## LAMPIRAN 3

Tabel 4.1.

## Hasil Pengumpulan Data

Keterangan	Angket disebar	Angket kembali	Persentase Angket kembali	Angket yang dapat diolah	Distribusi sumber angket
Angket fisik	8	2	25%	2	7%
Angket online	60	28	47%	28	93%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>30</b>		<b>30</b>	<b>100%</b>

Tabel 4.2.

## Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Keterangan	Jumlah	%
Laki-laki	16	53.33%
Perempuan	14	46.67%
TOTAL	30	100%



**Tabel 4.3.****Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
SLTA	1	<b>3,33%</b>
Diploma (D3)	1	<b>3,33%</b>
Strata 1 (S1)	23	<b>76,67%</b>
Strata 2 (S2)	5	<b>16,67%</b>
Strata 3 (S3)	0	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4.4.****Klasifikasi Responden Berdasarkan Modul**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>%</b>
Sales and Distribution	12	<b>28%</b>
Material Management	7	<b>16%</b>
Production Planning	3	<b>7%</b>
Finance	5	<b>12%</b>
Controlling	5	<b>12%</b>
Human Capital Management	5	<b>12%</b>

lain-lain	6	14%
TOTAL	43	100%

#### LAMPIRAN 4

Tabel 4.5.

#### Results For Outer Loadings

#### Outer Loadings

[ CSV-Version ]

	original sample estimate	mean of subsamples	Standard deviation	T- Statistic
Hambatan				
HA1	0.674	0.630	0.155	4.358
HA10	0.535	0.538	0.150	3.569
HA11	0.579	0.617	0.181	3.194
HA13	0.641	0.665	0.140	4.595
HA14	0.636	0.674	0.076	8.341

HA15	0.774	0.813	0.098	7.885
HA2	0.780	0.786	0.059	13.121
HA3	0.807	0.811	0.104	7.776
HA4	0.697	0.712	0.128	5.457
HA5	0.558	0.575	0.103	5.424
HA6	0.822	0.852	0.109	7.542
HA7	0.760	0.849	0.115	6.593
HA8	0.765	0.834	0.140	5.458
HA9	0.674	0.671	0.129	5.220
Risiko				
RE1	0.958	1.003	0.122	7.858
RE2	0.804	0.806	0.072	11.228
RE3	0.908	0.967	0.140	6.471
RE4	1.113	1.137	0.092	12.114

RE5	0.925	0.975	0.125	7.388
Kepuasan				
KU	0.907	0.947	0.072	12.685
Manfaat				
MA1	0.630	0.579	0.115	5.480
MA10	0.573	0.530	0.142	4.029
MA11	0.648	0.557	0.096	6.718
MA12	0.684	0.612	0.079	8.654
MA14	0.670	0.588	0.065	10.301
MA15	0.601	0.540	0.059	10.248
MA16	0.686	0.629	0.102	6.699
MA17	0.715	0.668	0.115	6.218
MA18	0.724	0.686	0.096	7.552
MA19	0.759	0.718	0.105	7.204

MA2	0.652	0.608	0.092	7.086
MA20	0.822	0.821	0.143	5.757
MA21	0.677	0.639	0.097	6.963
MA22	0.701	0.677	0.110	6.383
MA23	0.644	0.576	0.111	5.778
MA3	0.640	0.571	0.109	5.887
MA5	0.690	0.640	0.146	4.730
MA6	0.729	0.714	0.124	5.887
MA7	0.665	0.609	0.063	10.540
MA8	0.727	0.667	0.111	6.525

## LAMPIRAN 5

Tabel 4.6.

### Correlations of The Latent Variabels

#### Correlations of The Latent Variabels

[ CSV-Version ]

	Hambatan	Risiko	Kepuasan	Manfaat
Hambatan	1.000			
Risiko	0.604	1.000		
Kepuasan	-0.357	-0.569	1.000	
Manfaat	-0.075	-0.068	0.391	1.000

## LAMPIRAN 6

Tabel 4.7.

### AVE dan Akar AVE

	Average variance extracted (AVE)	Akar (AVE)
Hambatan	0.489	0.699

Risiko	0.897	0.947
Kepuasan	0.823	0.907
Manfaat	0.468	0.684

LAMPIRAN 7

Tabel 4.8.

Composite Reliability

Composite Reliability

[ CSV-Version ]

	Composite Reliability
Hambatan	0.929
Risiko	0.977
Kepuasan	0.823
Manfaat	0.946

## LAMPIRAN 8

Tabel 4.9.

## R-square

R-square

[ [CSV-Version](#) ]

	R-square
Hambatan	0.006
Risiko	0.365
Kepuasan	0.448
Manfaat	

## LAMPIRAN 9

Tabel 4.10.

## Result for Inner Weights

results for inner weights

[ [CSV-Version](#) ]

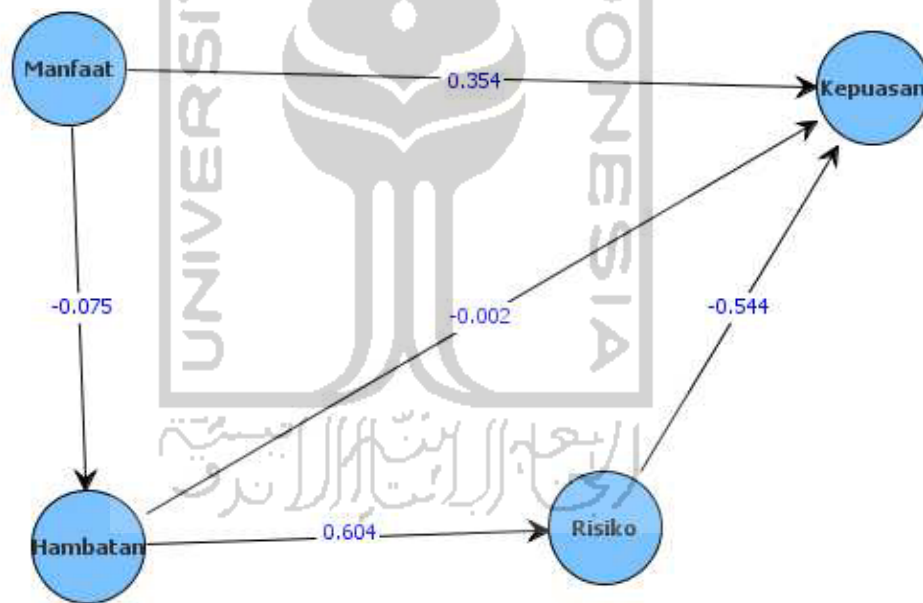
	original sample estimate	mean of subsamples	Standard deviation	T- Statistic
Manfaat -> Hambatan	-0.075	-0.139	0.135	0.555
Hambatan -> Risiko	0.604	0.628	0.084	7.229



Hambatan -> Kepuasan	-0.002	0.016	0.110	0.016
Risiko -> Kepuasan	-0.544	-0.560	0.079	6.861
Manfaat -> Kepuasan	0.354	0.336	0.092	3.867

## LAMPIRAN 10

Gambar 2.2. Model Hasil Penelitian



## LAMPIRAN 11

Tabel 4.11.

## Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Keterangan
H1: Manfaat berpengaruh positif terhadap kepuasan user	Terbukti
H2: Manfaat berpengaruh positif terhadap hambatan	Tidak Terbukti
H <sub>3</sub> : Hambatan berpengaruh negatif terhadap kepuasan user	Tidak Terbukti
H <sub>4</sub> : Hambatan berhubungan positif terhadap resiko	Terbukti
H <sub>5</sub> : Resiko berpengaruh negatif terhadap kepuasan user.	Terbukti