

## ABSTRAK

Sistem yang belum terintegrasi akan membuat perusahaan mengalami kesulitan melaksanakan koordinasi antar unit-unit usaha yang terpisah, sehingga informasi yang didapatkan menjadi tidak handal. ERP sebagai aplikasi yang membantu dalam mengelola sumber daya yang dimiliki perusahaan, akan memudahkan dalam mendapatkan informasi yang handal. Informasi yang handal dapat digunakan untuk membuat keputusan di manajemen puncak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan ERP terhadap peningkatan pembuatan keputusan manajerial. Pada penelitian ini selain meneliti secara umum besarnya pengaruh ERP terhadap pembuatan keputusan manajerial, peneliti juga menguji secara spesifik besarnya pengaruh ERP terhadap peningkatan pembuatan keputusan manajerial dilihat dari keempat perspektif *balance scorecard*. Data dikumpulkan dengan cara menyebar kuisisioner kepada perusahaan BUMN di Kota Bandung. Sampel yang diambil adalah para manajer, kepala divisi, supervisor, dan jabatan setara lainnya. Kuisisioner yang disebar sebanyak 38, dengan tingkat pengembalian sebesar 78,94 %. Hasil pengujian hipotesis utama menunjukkan adanya pengaruh atas penerapan ERP terhadap peningkatan pembuatan keputusan manajerial. Untuk keempat sub hipotesis hanya tiga yang terjawab atau memiliki pengaruh.

Kata Kunci: ERP, Pembuatan Keputusan Manajerial, *Balance Scorecard*.



## ABSTRACT

*Unintegrated systems will make it difficult for companies to coordinate between separate business units, so that the information obtained becomes unreliable. ERP as an application that helps to managing resources owned by companies, will facilitate in obtaining reliable information. Reliable information can be used to make decisions at top management. The purpose of this study is to determine how much influence the implementation of ERP to increase managerial decision making. In this research, besides researching the general influence of ERP on managerial decision making, the researcher also test specifically the magnitude of ERP influence on the increase of managerial decision making seen from the four perspective of balance scorecard. Data collected by distributing questionnaires to state-owned companies (SOE) in Bandung. Samples taken are managers, division heads, supervisors, and other equivalent positions. The questionnaires were scattered by 38, with a return rate of 78.94%. The results of testing the main hypothesis shows the influence of ERP implementation to increase managerial decision making. For the four sub hypotheses only three are answered or have influence.*

*Key Words: ERP, Managerial Decision Making, Balance Scorecard.*



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Teori Penunjang .....	6
2.1.1 Pengertian <i>Enterpris Resource Planning</i> .....	6
2.1.2 Perkembangan ERP.....	7
2.1.3 Modul ERP.....	13
2.1.4 Siklus Hidup ERP .....	14
2.1.5 Indikator dalam Penerapan ERP .....	17
2.1.6 Manfaat Otomatisasi Menggunakan ERP .....	21
2.1.7 Produk ERP.....	29
2.1.8 Pembuatan Keputusan Manajerial.....	35
2.1.9 Pendekatan Pembuatan Keputusan .....	36
2.1.10 Element dalam Setiap Jenis Keputusan.....	36
2.1.11 Langkah-Langkah Pembuatan Keputusan.....	37
2.1.12 Lingkungan yang Berpengaruh terhadap Pembuatan Keputusan.....	45
2.1.13 Definisi <i>Balance Scorecard (BSC)</i> .....	51
2.1.14 Empat Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i> .....	52
2.1.15 Penelitian Terdahulu .....	56
2.2 Rerangka Pemikiran.....	57
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	60
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	61
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	61
3.3 Definisi Operasional Variabel (DOV) .....	63

3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	64
3.5 Metode Analisis Data	
3.5.1 Pengujian Instrumen	
3.5.1.1 Uji Validitas .....	65
3.5.1.2 Uji Realibilitas .....	65
3.5.2 Pengujian Asumsi Klasik	
3.5.2.1 Uji Normalitas.....	66
3.5.2.2 Uji Heteroskedastisitas.....	67
3.5.2 Pengujian Hipotesis	
3.5.2.1 Koefisien Determinasi.....	67
3.5.2.2 Uji T .....	67
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	69
4.1.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	69
4.1.2 Analisis Deskriptif .....	69
4.1.2.1 Jenis Kelamin Responden .....	70
4.1.2.2 Pendidikan Responden.....	70
4.1.2.3 Masa Bekerja Responden.....	71
4.1.2.4 Tanggapan Responden .....	71
4.1.3 Uji Analisis Verifatif	
4.1.3.1 Uji Validitas .....	85
4.1.3.2 Uji Reliabilitas .....	86
4.1.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	87
4.1.3.3.1 Uji Normalitas.....	87
4.1.3.3.2 Uji Heterokedasitas .....	87
4.1.3.4 Uji Hipotesis	
4.1.3.4.1 Pengujian Hipotesis Utama.....	87
4.1.3.4.1.1 Koefisien Determinasi.....	87
4.1.3.4.1.2 Uji T .....	87
4.1.3.4.1.3 Persamaan Regresi .....	88
4.1.3.4.2 Pengujian Sub Hipotesis .....	89
4.2 Pembahasan.....	91
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	93
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	94
5.3 Saran.....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>99</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS .....</b>	<b>122</b>

**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 2.1 ERP Stakeholders.....	12
Gambar 2.2 Siklus Hidup ERP .....	14
Gambar 2.3 Langkah-Langkah Pembuatan Keputusan.....	38
Gambar 2.4 Analisis Alternatif .....	43
Gambar 2.5 Ukuran Ambiguitas dan Kegagalan .....	46
Gambar 2.6 Rerangka Pemikiran .....	58
Gambar 2.7 Rerangka Penelitian .....	59



## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu .....	56
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel.....	63
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden .....	70
Tabel 4.2	Pendidikan Responden .....	70
Tabel 4.3	Masa Bekerja Responden.....	71
Tabel 4.4	Tanggapan Responden atas Indikator Kecepatan .....	72
Tabel 4.5	Tanggapan Responden atas Indikator Jangkauan .....	72
Tabel 4.6	Tanggapan Responden atas Indikator Sumber Daya .....	73
Tabel 4.7	Tanggapan Responden atas Indikator Resiko .....	73
Tabel 4.8	Tanggapan Responden atas Indikator Kompleksitas .....	74
Tabel 4.9	Tanggapan Responden atas Indikator Manfaat.....	74
Tabel 4.10	Tanggapan Responden atas Indikator Evaluasi Paket.....	75
Tabel 4.11	Tanggapan Responden atas Indikator Kostumisasi.....	75
Tabel 4.12	Tanggapan Responden atas Indikator Pelatihan Pengguna akhir.....	76
Tabel 4.13	Tanggapan Responden atas Indikator Pasca Pengimplementasian (Pengoperasian dan Pemeliharaan) .....	76
Tabel 4.14	Tanggapan Responden atas Indikator Biaya Penggunaan ERP ....	77
Tabel 4.15	Tanggapan Responden atas Indikator Efisiensi Organisasi .....	77
Tabel 4.16	Tanggapan Responden atas Indikator Pengendalian Budget .....	78
Tabel 4.17	Tanggapan Responden atas Indikator Biaya Pembuatan Keputusan.....	78
Tabel 4.18	Tanggapan Responden atas Indikator Kejelasan Respon Dalam Penyediaan Informasi Kepada Klien .....	79
Tabel 4.19	Tanggapan Responden atas Indikator Menjaga Privasi Klien .....	79
Tabel 4.20	Tanggapan Responden atas Indikator Cara Menghadapi Klien.....	80
Tabel 4.21	Tanggapan Responden atas Indikator Peningkatan dan Standarisasi dari Prosedur .....	81
Tabel 4.22	Tanggapan Responden atas Indikator Pengendalian Internal .....	81
Tabel 4.23	Tanggapan Responden atas Indikator Jumlah Birokrasi Dan Pelaporan .....	82
Tabel 4.24	Tanggapan Responden atas Indikator Pelanggaran Administrasi .....	82
Tabel 4.25	Tanggapan Responden atas Indikator Koordinasi Antar Unit Administrasi .....	83
Tabel 4.26	Tanggapan Responden atas Indikator Budaya Organisasi .....	83
Tabel 4.27	Tanggapan Responden atas Indikator Kepuasan Karyawan .....	84
Tabel 4.28	Tanggapan Responden atas Indikator Motivasi .....	84
Tabel 4.29	Tanggapan Responden atas Indikator Kursus Pelatihan .....	84
Tabel 4.30	Tanggapan Responden atas Indikator Mendorong Pengetahuan Administrasi dan Lingkungan untuk Berkembang .....	85

Tabel 4.31	Butir Pertanyaan yang Valid .....	86
Tabel 4.31	Hasil Uji Realibilitas .....	86





## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Hasil Pengisian Kuisisioner Untuk Variabel X(ERP) .....	100
Lampiran B Hasil Pengisian Kuisisioner Untuk Variabel Y (Perspektif Keuangan).....	101
Lampiran C Hasil Pengisian Kuisisioner Untuk Variabel Y (Perspektif Konsumen).....	102
Lampiran D Hasil Pengisian Kuisisioner Untuk Variabel Y (Perspektif Proses Internal) .....	103
Lampiran E Hasil Pengisian Kuisisioner Untuk Variabel Y (Perspektif Pembelajaran dan Perkembangan).....	104
Lampiran F Hasil Pengujian Validitas .....	105
Lampiran G Hasil Pengujian Reliabilitas .....	106
Lampiran H Hasil Pengujian Normalitas.....	108
Lampiran I Hasil Pengujian Heterokedastisitas .....	109
Lampiran J Hasil Pengujian Hipotesis Utama .....	110
Lampiran K Hasil Pengujian Sub Hipotesis (Perspektif Keuangan).....	111
Lampiran L Hasil Pengujian Sub Hipotesis (Perspektif Konsumen).....	112
Lampiran M Hasil Pengujian Sub Hipotesis (Perspektif Proses Internal) .....	113
Lampiran N Hasil Pengujian Sub Hipotesis (Perspektif Pembelajaran dan Perkembangan).....	114
Lampiran O Hasil Kuisisioner .....	115
Lampiran P Surat Pernyataan Telah Melakukan Penelitian Di PT KAI.....	120
Lampiran Q Surat Pernyataan Telah Melakukan Penelitian DI PT POS Indonesia .....	121