

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa ada tidaknya pengaruh implementasi penerapan SAP terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem pada Universitas Kristen Maranatha. Data yang digunakan menggunakan data primer dengan metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan menggunakan kuesioner, serta observasi langsung dan wawancara. Setelah data sudah terpenuhi, akan dilakukan analisis statistik menggunakan skala *likert* dengan menggunakan rumus Dean J. Champion serta analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa penerapan SAP sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem pada Universitas Kristen Maranatha dengan hasil persentase sebesar 92,5% dan 7,5% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

**Kata kunci:** penerapan SAP, tingkat kepuasan pengguna sistem, SAP.

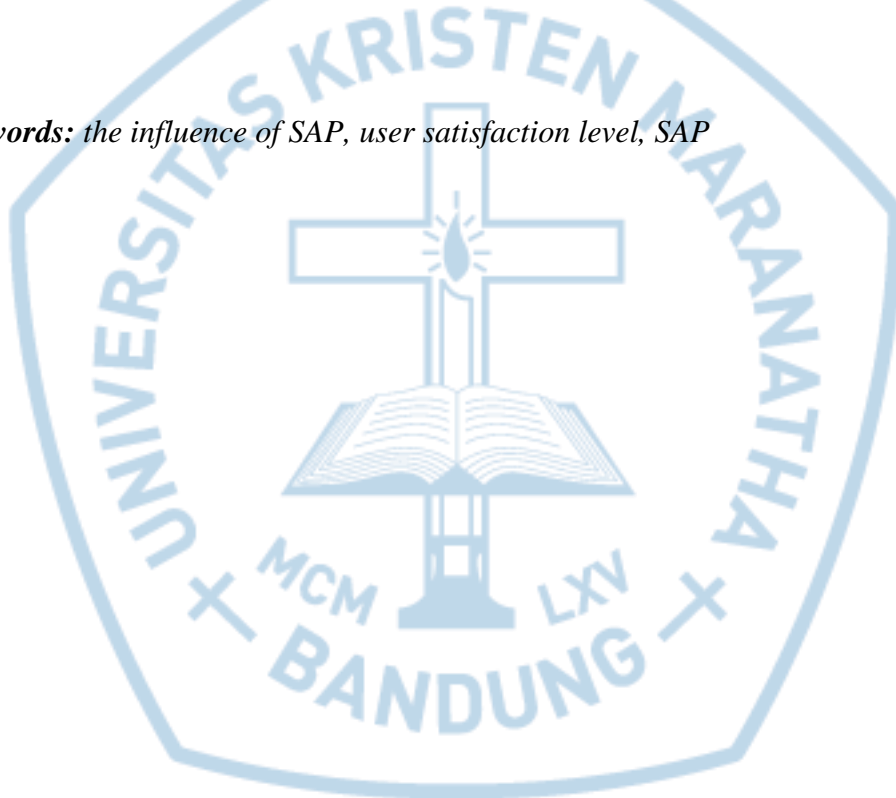


## **ABSTRACT**

*The purpose of this research is knowing and analyzing about the influence of SAP implementation towards user satisfaction and the impact in Maranatha Christian University. The type of data is primary data. The method of survey data is collection questionnaire, observation, and interview. After all of the data have been collected, it is using the likert scale and Dean J. Champion method to get descriptive qualitative analysis.*

*The result of this research show that the SAP implementation influences significantly toward the user satisfaction level. It means it has high influence towards user satisfaction in Maranatha Christian University with percentage about 92,5% of 100% so the remaining 7,5% influenced by the other factors that is not examined.*

**Key words:** *the influence of SAP, user satisfaction level, SAP*



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	iv
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR GRAFIK.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
BAB II LANDASAN TEORI .....	5
2.1 Sistem.....	5
2.1.1 Pengertian Sistem .....	5
2.2 Informasi .....	6
2.2.1 Pengertian Informasi .....	6
2.3 Sistem Informasi .....	7
2.3.1 Pengertian Sistem Informasi .....	7
2.4 Sistem Informasi Akuntansi.....	8
2.4.1 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi .....	8
2.4.2 Tujuan Sistem Informasi Akuntansi .....	9
2.5 <i>Enterprise Resource Planning</i> (ERP).....	10
2.5.1 Pengertian <i>Enterprise Resource Planning</i> (ERP) .....	11
2.5.2 Manfaat dan Kelemahan ERP .....	12
2.6 <i>Software Enterprise Resource Planning</i> (ERP) – SAP.....	14
2.6.1 Pengertian SAP .....	14
2.6.2 Tujuan Implementasi SAP .....	15
2.6.3 Manfaat Implementasi SAP .....	15
2.7 Kepuasan Pengguna.....	17
2.8 Riset Empiris.....	18
2.9 Rerangka Pemikiran.....	20
2.10 Pengembangan Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Objek Penelitian .....	23
3.1.1 Sejarah Organisasi.....	23

3.1.2	Visi, Misi, dan Nilai.....	24
3.1.3	Struktur Organisasi .....	26
3.2	Jenis Penelitian.....	27
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	
3.3.1.	Populasi Penelitian.....	27
3.3.2.	Sampel Penelitian .....	27
3.3.3.	Teknik Pengambilan Sampel .....	28
3.4	Definisi Operasional Variabel (DOV) .....	29
3.4.1	Variabel Independen (X) .....	29
3.4.2	Variabel Dependen (Y) .....	29
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.5.1	Angket (Kuesioner) .....	32
3.5.2	Observasi .....	32
3.5.3	Wawancara .....	33
3.6	Teknik Analisis Data.....	33
3.6.1	Analisis Statistik .....	33
3.6.2	Analisis Deskriptif Kualitatif .....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN .....		37
4.1	Penerapan SAP ( <i>System Application Product</i> ).....	37
4.2	Hasil Penelitian .....	38
4.2.1	Tanggapan Responden Terhadap Penerapan SAP .....	38
4.3	Pembahasan.....	48
4.3.1	Kualitas Informasi .....	48
4.3.2	Kualitas Sistem .....	50
4.3.3	Kualitas Pelayanan .....	52
4.3.4	Kepuasan Pengguna Sistem .....	53
4.4	Keterbatasan Penelitian .....	58
BAB V PENUTUP.....		59
5.1	Kesimpulan dan Saran .....	59
5.2	Saran .....	60
DAFTAR PUSTAKA .....		62
LAMPIRAN.....		65
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS ( <i>CURRICULUM VITAE</i> ).....		71

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran .....	22
Gambar 3.1 Struktur Organisasi .....	26



## DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 4.1 Grafik Jenis Kelamin Responden .....	38
Grafik 4.2 Grafik Kualitas Informasi .....	40
Grafik 4.3 Grafik Kualitas Sistem .....	42
Grafik 4.4 Grafik Kualitas Pelayanan .....	44
Grafik 4.5 Grafik Kepuasan Pengguna Sistem .....	46
Grafik 4.6 Grafik Keseluruhan Jawaban Responden .....	47



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Definisi Operasional Variabel (DOV) .....	20
Tabel 3.1 Tabel DOV .....	31
Tabel 3.2 Tabel Penilaian Skala <i>Likert</i> .....	34
Tabel 4.1 Hasil Kuesioner dari Kualitas Informasi.....	39
Tabel 4.2 Hasil Kuesioner dari Kualitas Sistem .....	41
Tabel 4.3 Hasil Kuesioner dari Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 4.4 Hasil Kuesioner Kepuasan Pengguna Sistem .....	45
Tabel 4.5 Hasil Kuesioner Keseluruhan.....	47

