

**PENGARUH DUKUNGAN MANAJEMEN PUNCAK, KOMPETENSI  
PENGGUNA, DAN KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP  
KEBERHASILAN IMPLEMENTASI *ENTERPRISE RESOURCE  
PLANNING***

**RANA ATHAYA MULDAYANTI  
8335160538**



**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2020**

***THE EFFECT OF TOP MANAGEMENT SUPPORT, USER COMPETENCE  
AND ORGANIZATION COMMUNICATION TO THE SUCCESSFUL  
IMPLEMENTATION OF ENTERPRISE RESOURCE PLANNING***

**RANA ATHAYA MULDAYANTI  
8335160538**



***This Thesis Arranged as One of the Requirements for Obtaining an Accounting  
Bachelor Degree at Faculty of Economics Universitas Negeri Jakarta***

***STUDY PROGRAM OF S1 AKUNTANSI  
FACULTY OF ECONOMICS  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2020***

## ABSTRAK

**RANA ATHAYA MULDAYANTI.** Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Kompetensi Pengguna dan Komunikasi Organisasi Terhadap Keberhasilan Implementasi *Enterprise Resource Planning*. Skripsi, Jakarta: Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2020.

Penelitian ini dilakukan untuk memberikan bukti empiris mengenai pengaruh dukungan manajemen puncak, kompetensi pengguna dan komunikasi organisasi terhadap keberhasilan implementasi *enterprise resource planning*. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer yang didapat melalui penyebaran kuesioner pada 55 karyawan PT Nindya Karya (Persero). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *simple random sampling* dan dianalisis menggunakan SmartPLS 3. Teknik analisis data yang dilakukan dengan SmartPLS meliputi pengujian outer model dan inner model. Adapun tingkat signifikansi yang digunakan dalam menguji hipotesis sebesar 5%.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh signifikan dan positif terhadap keberhasilan implementasi *enterprise resource planning*, kompetensi pengguna memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap keberhasilan implementasi *enterprise resource planning* dan komunikasi organisasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap keberhasilan implementasi *enterprise resource planning*.

**Kata Kunci:** Dukungan Manajemen Puncak, Kompetensi Pengguna, Komunikasi Organisasi, Keberhasilan Implementasi *Enterprise Resource Planning* (ERP).

## **ABSTRACT**

**RANA ATHAYA MULDAYANTI.** *The Effect of Top Management Support, User Competence and Organization Communication to the Successful Implementation of Enterprise Resource Planning. Thesis, Jakarta: Faculty of Economics, State University of Jakarta, 2020.*

*This study was conducted to provide empirical evidence regarding the effect of top management support, user competence and organization communication on the successful implementation of enterprise resource planning. This research was conducted using primary data obtained through distributing questionnaires to 55 employees of PT Nindya Karya (Persero). The sampling technique used in this study was simple random sampling and analyzed using SmartPLS 3. The data analysis techniques performed with SmartPLS included testing the outer model and inner model. The level of significance used in testing the hypothesis is 5%.*

*Based on the results of research that has been conducted, it shows that top management support has a significant and positive effect on the successful implementation of enterprise resource planning, user competence has a significant and positive effect on the successful implementation of enterprise resource planning and organizational communication has a significant and positive effect on the successful implementation of enterprise resource planning.*

**Keywords:** *Top Management Support, User Competence, Organization Communication, The Successful Implementation of Enterprise Resource Planning (ERP).*

## LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

### LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rana Athaya Muldayanti  
NIM : 8335160538  
Fakultas/Prodi : Ekonomi / S1 Akuntansi  
Alamat email : [ranathaya9333@gmail.com](mailto:ranathaya9333@gmail.com)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Kompetensi Pengguna, dan  
Komunikasi Organisasi terhadap Keberhasilan Implementasi  
Enterprise Resource Planning (ERP)

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 17 Desember 2020







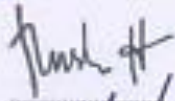
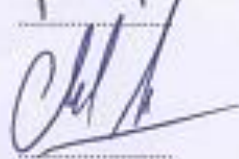

(Rana Athaya Muldayanti)  
nama dan tanda tangan

## LEMBAR PENGESAHAN

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi

  
Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd.  
NIP 197207152001121001 

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Adam Zakaria, M.Ak., Ph.D NIP 197504212008011011 (Ketua)		19/10/20
2	Hafifah Nasution, SE, M.S.Ak NIP 198803052015042001 (Sekretaris)		15/10-2020
3	Nuramalia Hasanah, M.Ak NIP 197706172008122001 (Penguji Ahli)		19 Oktober 2020
4	Dr. Choirul Anwar, SE., MBA., MAFIS., MCIS., Ak., CA, CPA, CSRS, CSRA NIP 196910042008011010 (Pembimbing 1)		22/10/2020
5	Petrolis Nusa Perdana, M.Acc., Ak NIP 198003202014041001 (Pembimbing 2)		23/10/2020

Nama : Rana Athaya Muldayanti  
No. Registrasi : 8335160538  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Tanggal Lulus : 9 Oktober 2020

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12  
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 23 Oktober 2020

Yang membuat pernyataan,



Rana Athaya Muldayanti

No. Reg. 8335160538

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

Al- Baqarah (286)

*“There is no elevator to success, you have to take the stairs.”*

(Zig Ziglar)

*“Life is like a book, just because one chapter closes doesn't mean the book is over. So live your life and don't skip to the end”*

(Niall James Horan)

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Diri sendiri yang telah berjuang melawan rasa takut dalam proses penyusunan skripsi ini dan tentunya skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua dan para sahabat yang selalu mendoakan, mendukung serta selalu ada ketika saya merasa sedih. Semoga Allah SWT selalu melindungi kita semua.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada ALLAH SWT yang telah memberikan berupa kesehatan, kesempatan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Skripsi. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi persyaratan kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana pada program studi S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Adapun judul dari skripsi yang diajukan oleh penulis yaitu **“Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Kompetensi Pengguna, dan Komunikasi Organisasi Terhadap Keberhasilan Implementasi Enterprise Resource Planning”**.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini telah diusahakan agar dapat dibuat sebaik mungkin, namun tentu ada keterbatasan-keterbatasan yang penulis miliki sehingga segala kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam skripsi ini tidak dapat dihindari. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari keterkaitan banyak pihak yang sudah membantu, membimbing dan mengarahkan. Oleh karena itu saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT atas rahmatnya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan;
2. Orang tua serta adik saya Shafa Athania dan Nabil Atha yang telah banyak memberikan doa dari awal hingga terselesaikannya skripsi ini;
3. Dr. I Gusti Ketut Agung Ulupui, S.E., M.Si.Ak, C.A, selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
4. Dr. Choirul Anwar, SE., MBA., MAFIS dan Petrolis Nusa Perdana M.Acc, Ak selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dalam membantu penulis selama penyusunan skripsi ini;

5. Adam Zakaria, SE.,M.Si.,Akt.,Ph.D., Nuramalia Hasanah, SE.,M.Ak., Hafifah Nasution, SE.,M.S.Ak. selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktunya untuk menguji;
6. Bapak Indra Andriana selaku pembimbing dari PT. Nindya Karya (Persero) dan Kak Sarah Nur Fajriyati selaku pihak SDM yang telah membantu dalam melakukan penelitian di PT Nindya Karya (Persero);
7. Teman-teman sedari maba khususnya Yusuf Fikrie Ramadhany, Muhammad Rizky Ananda, Daffa Bagaskoro, Alda Lidya Sani, Inan Rahmawati, Dini Novita Sari, Agnes Lestari dan Annisa Febriana yang telah banyak membantu selama masa perkuliahan;
8. Marbella Hazhiya, Dinda Nabilah, Christian Daniel dan David Parasian selaku sahabat yang turut serta menjadi tempat berkeluh kesah selama proses penulisan skripsi;
9. Teman-teman S1 Akuntansi A 2016 termasuk Fahri Ramadhan atas doa yang diberikan kepada penulis agar penulis dapat segera lulus.

Penulis menyadari banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun selalu penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Jakarta, Maret 2020

Penulis