

**ANALISIS KESUKSESAN DAN PENERIMAAN IMPLEMENTASI ERP
SAP MENGGUNAKAN INTEGRASI MODEL UTAUT3 DAN DELONE &
MCLEAN (D&M) PADA PT. SEMEN PADANG**

TESIS

*Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Magister Manajemen
Pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Andalas*



**Disusun Oleh :
YANUARDI
2220522076**

**PROGRAM STUDI S2MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
JANUARI2026**

**ANALISIS KESUKSESAN DAN PENERIMAAN IMPLEMENTASI ERP
SAP MENGGUNAKAN INTEGRASI MODEL UTAUT3 DAN DELONE &
MCLEAN (D&M) PADA PT. SEMEN PADANG**

TESIS

*Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Magister Manajemen
Pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Andalas*



**Disusun Oleh :
YANUARDI
2220522076**

Pembimbing I: Prof. Dr. Vera Pujani, S.E., M.M.Tech

Pembimbing II: Dr. Alfitman, S.E., M.Sc

**PROGRAM STUDI S2MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
JANUARI2026**

ANALISIS KESUKSESAN DAN PENERIMAAN IMPLEMENTASI ERP SAP MENGGUNAKAN INTEGRASI MODEL UTAUT3 DAN DELONE & MCLEAN (D&M) PADA PT. SEMEN PADANG

ABSTRAK

Transformasi digital menempatkan sistem informasi sebagai tulang punggung pengelolaan organisasi, namun investasi teknologi tidak dengan sendirinya berubah menjadi manfaat nyata. Kunci penghubungnya terletak pada penerimaan dan kepuasan pengguna. Penelitian ini menganalisis faktor-faktor penentu *User Satisfaction* serta pengaruhnya terhadap *Net Benefit* pada implementasi SAP ERP di PT Semen Padang, sebuah perusahaan manufaktur dengan kompleksitas proses bisnis yang tinggi.

Model penelitian dibangun dengan mengintegrasikan kerangka UTAUT3—mencakup *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Condition*—dengan dimensi *Information Quality* dan *System Quality* dari DeLone & McLean IS Success Model. Pendekatan kuantitatif ditempuh melalui survei terhadap pengguna aktif SAP dari beragam level jabatan, dan data dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* berbasis *Confirmatory Factor Analysis* dengan bantuan AMOS.

Hasil analisis mengungkap bahwa *User Satisfaction* terutama dibentuk oleh *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Facilitating Condition*, *Information Quality*, dan *System Quality*. Menariknya, satu konstruk yang selama ini diyakini berperan penting dalam adopsi teknologi justru tidak terbukti berpengaruh dalam konteks organisasi ini—sebuah temuan yang menantang asumsi umum dan mengundang penafsiran lebih dalam mengenai dinamika penggunaan sistem yang bersifat mandatori. *User Satisfaction* sendiri terbukti menjadi jembatan menuju *Net Benefit* bagi organisasi, meskipun kekuatan hubungannya menyimpan pertanyaan tersendiri. Model struktural yang diuji menunjukkan tingkat kecocokan dan stabilitas yang baik.

Temuan ini menawarkan arah praktis bagi organisasi untuk memprioritaskan perbaikan kualitas sistem dan informasi, penguatan dukungan teknis, serta peningkatan kapabilitas pengguna agar SAP ERP benar-benar menjadi penopang keputusan strategis, bukan sekadar kewajiban administratif.

Kata kunci: SAP ERP, *User Satisfaction*, *Net Benefit*, UTAUT3, DeLone & McLean IS Success Model, SEM

ANALISIS KESUKSESAN DAN PENERIMAAN IMPLEMENTASI ERP SAP MENGGUNAKAN INTEGRASI MODEL UTAUT3 DAN DELONE & MCLEAN (D&M) PADA PT. SEMEN PADANG

ABSTRACT

Digital transformation has positioned information systems as the backbone of organizational management, yet technology investment does not automatically translate into tangible value. The connecting link lies in user acceptance and satisfaction. This study analyzes the determinants of User Satisfaction and its effect on Net Benefit in the implementation of SAP ERP at PT Semen Padang, a manufacturing company characterized by highly complex business processes.

The research model integrates the UTAUT3 framework—comprising Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, and Facilitating Condition—with the Information Quality and System Quality dimensions of the DeLone & McLean IS Success Model. A quantitative approach was employed through a questionnaire survey of active SAP users across various job levels, with the data analyzed using Structural Equation Modeling based on Confirmatory Factor Analysis with AMOS.

The findings reveal that User Satisfaction is primarily shaped by Performance Expectancy, Effort Expectancy, Facilitating Condition, Information Quality, and System Quality. Intriguingly, one construct long believed to play a decisive role in technology adoption proved to have no significant influence in this organizational context—a finding that challenges conventional assumptions and invites deeper interpretation of how users behave when system use is mandatory. User Satisfaction itself emerges as the bridge to organizational Net Benefit, although the strength of this relationship raises questions of its own. The structural model demonstrates good fit and stability across the evaluated indices.

These findings offer practical direction for organizations to prioritize improvements in system and information quality, strengthen technical support, and enhance user capability, so that SAP ERP becomes a genuine foundation for strategic decision-making rather than a mere administrative obligation.

Keywords: SAP ERP, User Satisfaction, Net Benefit, UTAUT3, DeLone & McLean IS Success Model, SEM