



ANALISIS KINERJA PEMASARAN MELALUI KEBERHASILAN IMPLEMENTASI SISTEM *ENTERPRISE RESOURCE PLANNING* (ERP) PADA UMKM DI SEMARANG

Melia Anisa Sa'diyah, Mudiantono¹
melia_ganbatte@yahoo.co.id

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedharto SH Tembalang, Semarang 50239, Phone: +622476486851

ABSTRACT

Number of Micro, Small and Medium Enterprises in Semarang has increased each year. However, an increasing that number are not able to show an increase in marketing performance. In fact, technology is always develop. Development of technology makes people want to get the fast service. This condition makes Micro, Small and Medium Enterprises should think creatively to meet the needs of people. Use Enterprise Resource Planning (ERP) system is an effective method that is able to provide fast service to people needs. Enterprise Resource Planning (ERP) is a software that integrates all the business functions in the enterprise. This study aimed to determine the effect of implementation of Enterprise Resource Planning (ERP) system to improving marketing performance in Micro, Small and Medium Enterprises in Semarang. Results of this research proved that improved marketing performance can be done throuhg 6 processes. But, the most influential process in developing marketing performance in Micro, Small and Medium Enterprises is by implementing Enterprise Resource Planning (ERP) system which supported by choosing the accuracy of selection software and hardware. These things are the main factor in gaining the best result.

Keywords: Enterprise Resource Planning (ERP) , Information Technology, Micro, Small and Medium Enterprises, marketing performance.

PENDAHULUAN

UMKM adalah Usaha Mikro Kecil dan Menengah yang bergerak dalam semua jenis usaha seperti fashion, kuliner, IT, ritel dan lain sebagainya. Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) menurut UU No. 20 Tahun 2008 tentang UMKM, adalah :

- a. Usaha Mikro adalah usaha produktif perorangan dan/atau badan usaha yang memiliki aset maksimal 50 juta dan omset maksimal 300 juta.
- b. Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memiliki aset antara 50 juta – 500 juta dan omset antara 300 juta – 2,5 miliar
- c. Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perseorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau usaha besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan. Memiliki kriteria aset antara 50 juta sampai 10 miliar dan omset antara 2,5 miliar sampai 50 miliar.

Di Jawa Tengah, jumlah Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) pada tahun 2011 hingga tahun 2014 triwulan I mengalami peningkatan dari 52.892 hingga mencapai 93.591 UMKM. Jumlah kenaikan usaha yang tinggi mendorong semakin kompleksnya persaingan bisnis. Namun faktanya, dengan jumlah UMKM yang mengalami peningkatan setiap tahunnya, ternyata tidak membuat UMKM mampu bersaing dengan industri lain. Ketidakmampuan tersebut

¹ Corresponding author

dibuktikan dengan beberapa artikel yang menyatakan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) belum siap untuk bersaing. Dalam harian Kompas, 29 April 2014, pengamat ekonomi Purbayu Budi Santoso menilai Usaha Mikro Kecil dan Menengah belum siap menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) pada tahun 2015 dikarenakan dari sisi manajerial, teknis dan pembukuan masih tidak teratur. Selain itu juga infrastruktur yang tidak memadai serta sistem pemasaran yang belum siap untuk bersaing. Artikel serupa juga mengatakan bahwa produk Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) asal Indonesia belum mampu menembus pasar ekspor karena kendala bahasa, sistem pemasaran yang tidak mendukung dan kesiapan UMKM itu sendiri dalam mendapatkan penambahan jumlah konsumen (Chairman Business Indonesia Singapura Association (BISA) dalam Kompas, 19 April 2014). Ketidakkampuan bersaing Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) juga dibuktikan dengan adanya penurunan penjualan dari tahun 2012 ke tahun 2013 yaitu dari posisi penjualan sebesar 0,23 Miliar menjadi 0,22 Miliar.

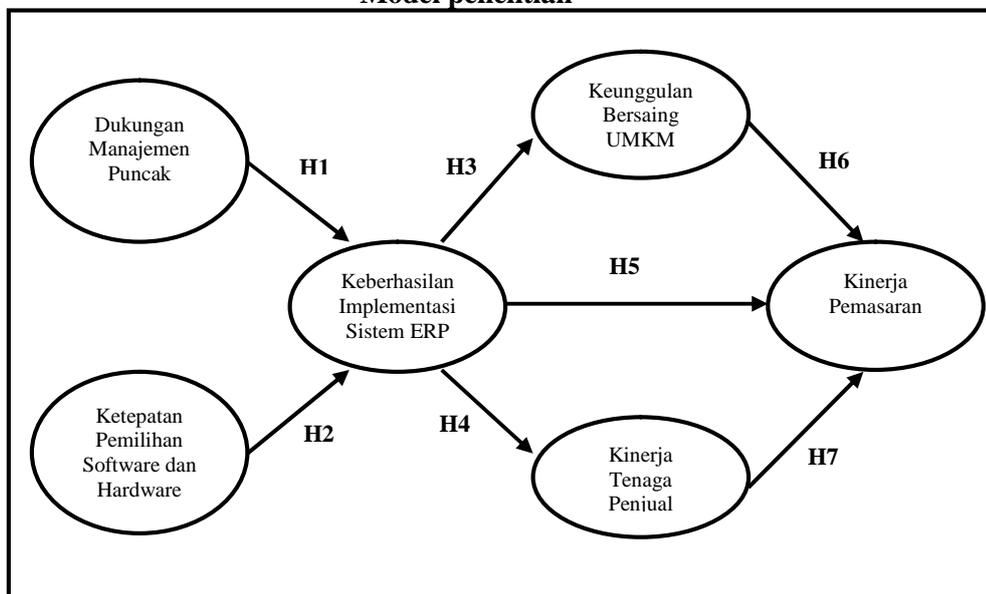
Di sisi lain, perkembangan teknologi juga terus mengalami peningkatan. Hal tersebut juga memacu adanya persaingan bisnis yang semakin kompleks. Persaingan bisnis yang semakin kompleks tersebut mengharuskan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) berfikir lebih kreatif untuk tetap mempertahankan eksistensi usahanya. UMKM harus mampu memenuhi permintaan masyarakat yang cenderung menginginkan pelayanan cepat terhadap kebutuhan. Salah satu cara untuk mewujudkan kecepatan dalam pelayanan tersebut adalah dengan mengintegrasikan sistem informasi perusahaan agar lebih efektif dan efisien dengan menggunakan sistem informasi *Enterprise Resource Planning* (ERP).

Penggunaan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) dengan pemilihan faktor-faktor penentu keberhasilan yang tepat, dapat membantu UMKM dalam meningkatkan kinerja perusahaan khususnya pada peningkatan kinerja pemasaran.

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Kerangka Pemikiran

Gambar 1
Model penelitian



Faktor-Faktor Penentu Keberhasilan

Nah dan Delgado (2006) menyatakan bahwa, faktor-faktor penentu keberhasilan adalah faktor kritis yang harus diterapkan dalam perusahaan untuk mencapai kesuksesan implementasi dan proyek perusahaan. Nah dan Lau (2001) juga menyatakan bahwa faktor-faktor kritis dapat membawa dampak terhadap implementasi sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP). Nah dan Lau (2001) menyatakan bahwa terdapat 11 faktor penentu dalam penerapan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) di perusahaan yaitu komposisi tim ERP, dukungan manajemen puncak,

rencana bisnis dan visi perusahaan, komunikasi yang efektif, proyek manajemen yang efektif, perubahan program manajemen dan kultur, pengembangan software, *business process reengineering*, monitoring dan evaluasi kinerja, *project champion, testing and troubleshooting*. Sedangkan menurut Umble, Haft dan Michael (2002), faktor-faktor penentu dalam keberhasilan implementasi sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) adalah memahami tujuan strategis perusahaan, komitmen manajemen puncak, proyek manajemen yang efektif, perubahan manajemen, kerjasama tim, keakuratan data, pelatihan dan pendidikan yang intensif, fokus pada pengukuran kinerja dan *multi site issues*. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Zhang dan Lee (2003), terdapat 10 faktor penentu keberhasilan implementasi sistem ERP yaitu dukungan manajemen puncak, *business process reengineering*, manajemen proyek yang efektif, komitmen perusahaan, pendidikan dan pelatihan, ketepatan pemilihan *software* dan *hardware*, *user involment*, keakuratan data, dukungan vendor dan kultur organisasi.

Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Keberhasilan Implementasi sistem ERP

Penelitian yang dilakukan oleh (Zhang, Lee, Benerjee, 2002) menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak dalam pengimplementasian sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) memiliki 2 hal utama yaitu jiwa kepemimpinan dan penyediaan sumber daya perusahaan yang diperlukan. Pendapat serupa juga dikemukakan oleh (Sum, Ang dan Yeo, 1997) yang menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak mencakup 3 hal yaitu komitmen pada proyek, penyedia sumber daya yang diperlukan dan sikap kepemimpinan. Komitmen pada proyek berarti mendukung dan terlibat dalam seluruh aktifitas perusahaan yang berkaitan dengan implementasi sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP). Penyediaan sumber daya berupa tenaga kerja dan peralatan yang dibutuhkan juga membutuhkan dukungan dari manajemen puncak. Implementasi sistem ERP dapat gagal jika tidak tersedianya sumber daya penunjang suksesnya implementasi tersebut. Selain itu, manajemen puncak harus mempunyai sikap kepemimpinan yang dapat menciptakan kesadaran bahwa implementasi sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) akan membawa dampak positif terhadap perkembangan perusahaan.

H1 : Terdapat pengaruh positif dukungan manajemen puncak terhadap keberhasilan implementasi sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP).

Pengaruh Ketepatan Pemilihan *Software* dan *Hardware* Terhadap Keberhasilan Implementasi sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP)

Sistem ERP merupakan sistem terintegrasi yang menggabungkan berbagai kebutuhan dalam 1 software sehingga memudahkan semua divisis untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi serta pengambilan keputusan yang cepat. Spratt (2000) menjelaskan 4 kriteria dalam pemilihan software dan hardware meliputi kemudahan dalam pemakaian, terintegrasi, adaptability dan kemudahan untuk dialihkan ke versi yang lebih tinggi. Sedangkan Zhang, Lee dan Banerjee (2002) menjelaskan bahwa terdapat 3 aspek yang harus diperhatikan dalam pemilihan software dan hardware, yaitu (1) kesesuaian software dan hardware dengan kebutuhan perusahaan, (2) kemudahan dalam kustomisasi dan (3) kemudahan untuk dialihkan ke versi yang lebih tinggi.

H2 : Terdapat pengaruh positif ketepatan pemilihan software dan hardware terhadap keberhasilan implementasi sistem ERP.

Pengaruh Keberhasilan Implementasi sistem ERP dengan Keunggulan Bersaing UMKM, Kinerja Tenaga Penjual dan Kinerja Pemasaran

Yasin (2013) mengartikan *Enterprise Resource Planning* (ERP) adalah suatu cara untuk mengelola sumberdaya perusahaan dengan menggunakan teknologi informasi. Dalam penerapan sistem informasi, terdapat banyak faktor yang dapat dijadikan sebagai tolok ukur dalam mencapai kesuksesan. DeLone dan McLean (1992) mengklasifikasikan pengukuran tersebut dalam 6 dimensi yaitu kualitas sistem (*System Quality*), kualitas informasi (*Information System*), penggunaan sistem (*System Use*), kepuasan pemakaian (*User Satisfaction*, dampak terhadap individu (*Individual Impact*), dan dampak terhadap perusahaan (*Organizational Impact*). Penelitian yang dilakukan oleh Contador dan Ferreira (2012) menjelaskan bahwa penggunaan sistem informasi memiliki peranan penting dalam pencapaian keunggulan bersaing perusahaan. Penggunaan sistem informasi memberikan dukungan terhadap keefektifan dan keefisienan kinerja perusahaan sehingga mampu memberikan keunggulan dalam persaingan bisnis.

Keunggulan bersaing (*competitive advantage*) merupakan posisi tertinggi yang membuat perusahaan lebih kompetitif dibandingkan dengan pesaingnya (Contador dan Ferreira, 2012).

H3 : Terdapat pengaruh positif keberhasilan implementasi sistem ERP terhadap keunggulan bersaing UMKM.

Penggunaan sistem ERP mendukung seluruh fungsi dalam perusahaan, salah satunya adalah fungsi marketing. Dalam fungsi marketing, tenaga penjual memiliki peran yang sangat penting karena berkaitan dengan penjualan, pelanggan dan keuntungan perusahaan. Penggunaan sistem informasi ERP yang telah terintegrasi akan memudahkan tenaga penjual dalam bekerja seperti kemudahan dalam memperoleh informasi jumlah produk yang harus didistribusikan kepada konsumen setiap harinya, pengontrolan terhadap jumlah kebutuhan produk yang perlu diproduksi kembali serta kecepatan dalam penanganan kebutuhan dan keinginan konsumen. Sehingga penerapan sistem ERP menjadi salah faktor yang dapat membantu tenaga penjual untuk menciptakan kinerja tenaga penjual yang baik. Moncrief et al (1991) menyatakan bahwa penggunaan sistem teknologi informasi dapat meningkatkan akses informasi, tanggung jawab dalam penyelesaian masalah, presentasi, komunikasi dan peningkatan pelayanan kepada pelanggan.

Schillewaert dan Ahearne (2001) menyatakan bahwa terdapat indikasi penggunaan teknologi informasi dalam perusahaan memudahkan tenaga penjual dalam membangun kekuatan hubungan dengan pelanggan, pelayanan konsumen yang lebih baik, lebih produktif dan menciptakan efektifitas penjualan.

H4 : Terdapat pengaruh positif keberhasilan implementasi sistem ERP terhadap kinerja tenaga penjual.

Penelitian yang dilakukan oleh Tarigan, 2012 berhasil menemukan adanya pengaruh positif antara penggunaan teknologi ERP dengan kinerja perusahaan. Pada tahun 2005, penelitian Sun et al dalam Tarigan, 2012 juga menemukan bahwa teknologi ERP berpengaruh positif terhadap pencapaian kinerja perusahaan. Diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Zhang et al, 2005 yang juga menemukan bahwa ERP *software suitability* berpengaruh positif terhadap *business performance improvement*. Kinerja perusahaan dapat diukur melalui fungsi perusahaan yang telah berjalan sesuai dengan tujuan perusahaan. Sismanto, 2006 menyatakan bahwa kinerja perusahaan dipengaruhi oleh 3 hal yaitu efektifitas perusahaan, pertumbuhan penjualan dan kemampuan labaan.

H5 : Terdapat pengaruh positif keberhasilan implementasi sistem ERP terhadap kinerja pemasaran.

Pengaruh Keunggulan Bersaing UMKM dengan Kinerja Pemasaran

Strategi bersaing mengacu pada kondisi perusahaan di masa depan, kondisi permintaan terhadap produk, hubungan dan dukungan industri serta gambaran persaingan bisnis yang akan datang. Benett dan Smith, 2002 mengatakan bahwa untuk mempertahankan eksistensi bisnis maka perusahaan harus mengembangkan dan mengimplementasikan berbagai strategi. Konsep strategi bersaing pada dasarnya merupakan cara perusahaan untuk menspesialisasikan diri dari pesaing melalui proses inovasi atau suatu keunikan yang tidak dimiliki oleh pesaing dan disesuaikan dengan kebutuhan konsumen serta mampu membuat *desire* dan *action* dari konsumen. Konsep strategi bersaing selalu diarahkan untuk meningkatkan kinerja pemasaran seperti kondisi penjualan, kondisi pelanggan dan kondisi profitabilitas perusahaan di masa mendatang. Perusahaan yang memiliki konsep strategi bersaing yang baik dari pesaing dapat lebih cepat menguasai pasar sehingga berdampak pada peningkatan kinerja pemasaran pada perusahaan.

H6 : Terdapat pengaruh positif keunggulan bersaing UMKM terhadap kinerja pemasaran.

Pengaruh Kinerja Tenaga Penjual dengan Kinerja Pemasaran

McKenzie dkk (1993) menjelaskan bahwa kinerja tenaga penjual merupakan bentuk evaluasi perilaku tenaga penjual dalam kaitannya dengan kontribusinya terhadap tujuan organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Pourhosseini dan Shahrokh (2013) berhasil membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif antara kinerja tenaga penjual dengan kinerja pemasaran. Kinerja tenaga penjual diartikan sebagai salah satu nilai yang mencerminkan apakah tenaga penjual telah berperilaku sesuai dengan tujuan organisasi atau tidak. Tenaga penjual yang berperilaku diluar tujuan organisasi maka dapat dinilai bahwa kinerja tenaga penjual tersebut adalah buruk. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja tenaga penjual menggambarkan kontribusi dari keseluruhan

upaya yang telah dilakukan oleh tenaga penjual dalam mencapai kesuksesan organisasi (Widihastuti dan Santoso, 2012).

H7 : Terdapat pengaruh positif kinerja tenaga penjual terhadap kinerja pemasaran.

METODE PENELITIAN

Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan 6 variabel yaitu 2 variabel independen yang terdiri dari dukungan manajemen puncak dan ketepatan pemilihan software dan hardware; 3 variabel intervening yang terdiri dari keberhasilan implementasi sistem ERP, keunggulan bersaing dan kinerja tenaga penjual. Satu variabel dependen yaitu kinerja pemasaran.

Variabel dukungan manajemen puncak diukur dengan ukuran yang digunakan dalam penelitian Mudiantono (2013) yaitu komitmen pemimpin, penyediaan sumberdaya, sikap kepemimpinan. Variabel ketepatan pemilihan software dan hardware diukur dengan ukuran yang digunakan dalam penelitian Mudiantono (2013) yaitu kesesuaian software dan hardware, kemudahan pemakaian, kemudahan pengalihan ke versi yang lebih tinggi. Variabel keberhasilan implementasi sistem ERP juga diukur dengan ukuran yang digunakan dalam penelitian Mudiantono (2013) yaitu kualitas informasi, kepuasan pemakaian, dampak terhadap individu dan UMKM. Variabel keunggulan bersaing diukur dengan ukuran yang digunakan dalam penelitian Dewi (2006) yaitu efisiensi biaya, merebut pangsa pasar, harga kompetitif. Variabel kinerja tenaga penjual diukur dengan ukuran yang digunakan dalam penelitian Schillewaert dan Ahearne (2001) yaitu target penjualan, jumlah pelanggan dan volume penjualan. Dan variabel kinerja pemasaran diukur dengan ukuran yang digunakan dalam penelitian Widihastuti dan Susanto (2012) yaitu kondisi penjualan UMKM, kondisi pelanggan UMKM dan kondisi profit UMKM.

Penentuan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Semarang yang telah menggunakan teknologi software *Enterprise Resource Planning* (ERP). Ukuran sampel dihitung dengan menggunakan rumus dari Tabhanic (2007) yang menyatakan bahwa analisa SEM membutuhkan sampel sebanyak paling sedikit 5 kali jumlah indikator yang digunakan oleh peneliti, sehingga rumusnya adalah :

$$\begin{aligned} \text{Sampel minimum} &= (\text{jumlah indikator}) \times 6 \\ &= (18) \times 6 \\ &= 108 \end{aligned}$$

Sedangkan pengambilan sampel menggunakan *puposive sampling* yaitu pemilihan responden yang mampu memberikan informasi secara tepat dan memenuhi kriteria yang ditentukan oleh peneliti.

Metode Analisis

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM). Analisa SEM menurut Ferdinand (2006) terdiri dari 7 langkah yaitu pengembangan model teoritis, pengembangan diagram alur (*path diagram*), konversi diagram alur (*path diagram*) ke dalam persamaan, pemilihan matrik input dan estimasi model, menilai problem identifikasi, evaluasi criteria *goodness-of-fit*, dan interpretasi dan modifikasi model.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Semarang yang telah menggunakan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) dalam keberjalanan usaha. UMKM yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah UMKM dengan kriteria sesuai UU No. 20 Tahun 2008. Pemilihan daerah penelitian di Semarang adalah karena jumlah UMKM di Semarang selalu mengalami peningkatan sehingga memiliki potensi dan peluang besar untuk menambah pendapatan daerah Semarang. Berikut data peningkatan jumlah UMKM di Semarang.

Tabel 1
Data Jumlah UMKM di Semarang

No.	Tahun	Jumlah UMKM
1.	2005	1.240
2.	2006	1.315
3.	2007	8.112
4.	2008	9.162
5.	2009	10.176
6.	2010	10.692
7.	2011	11.008
8.	2012	11.208
9.	2013	11.258

Sumber : Dinas Koperasi dan UMKM Kota Semarang, 2013

Berdasarkan jumlah sampel yang digunakan, maka diklasifikasikan berdasarkan jenis usaha. Jenis usaha yang dilakukan oleh UMKM di Semarang yang telah menerapkan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) sangat bervariasi. Dalam penelitian ini, peneliti mengkategorikan jenis usaha dalam 6 kategori yaitu retail, kuliner, fashion, jasa, IT dan mebel.

Tabel 2
Jenis Usaha Responden

No	Jenis Usaha	Jumlah	Prosentase (%)
1	Retail	29	26,85
2	Kuliner	52	48,15
3	Fashion	12	11,11
4	Jasa	7	6,48
5	IT	5	4,63
6	Mebel	3	2,78
Total		108	100

Sumber : Data Primer yang diolah, 2015

Responden juga diklasifikasikan berdasarkan jumlah penggunaan modul. Jenis modul yang digunakan dalam penelitian adalah 7 modul yaitu manajemen koperasi dan simpan pinjam, penjualan, pembelian, gudang, akuntansi, sumberdaya manusia dan administrasi.

Tabel 3
Jenis Modul yang Digunakan Responden

No	Jenis Modul	Jumlah	Prosentase (%)
1	Manajemen Koperasi dan Simpan Pinjam	2	0,64
2	Penjualan	97	30,99
3	Pembelian	67	21,41
4	Gudang	52	16,61
5	Akuntansi	27	8,63
6	Sumberdaya Manusia	32	10,22
7	Administrasi	36	11,50
Total		311	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Deskripsi Variabel

Analisis deskripsi variabel penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran deskriptif mengenai jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner,

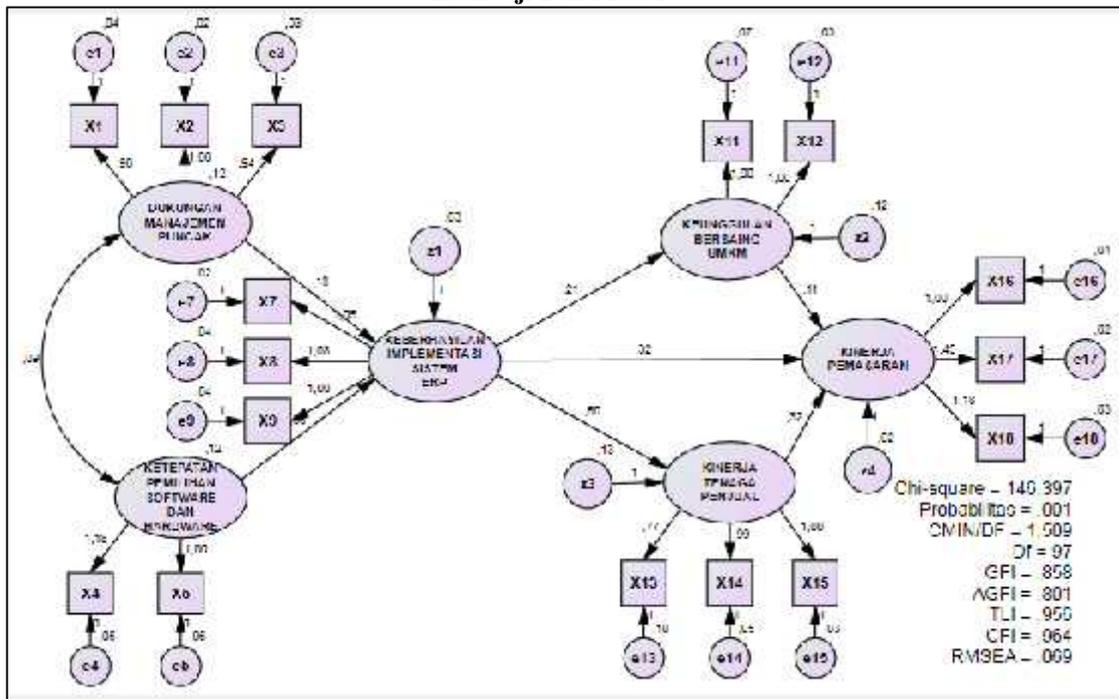
khususnya mengenai variabel-variabel penelitian yang digunakan. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis indeks yaitu dengan menggunakan kriteria tiga kotak (*Three-Box-Method*) yaitu :

- 10,00 – 40,00 = Rendah
- 40,01 – 70 = Sedang
- 70,01 – 100 = Tinggi

Variabel dukungan manajemen puncak memiliki nilai rata-rata indeks tinggi yaitu sebesar 81,32. Variabel ketepatan pemilihan softwar dan hardware memiliki nilai rata-rata indeks tinggi yaitu sebesar 76,26. Variabel keberhasilan implementasi sistem ERP juga memiliki nilai rata-rata indeks tinggi yaitu sebesar 81,51. Variabel keunggulan bersaing memiliki nilai rata-rata indeks tinggi yaitu sebesar 73,83. Variabel kinerja tenaga penjual memiliki nilai rata-rata indeks sedang yaitu sebesar 69,01 dan variabel kinerja pemasaran memiliki nilai rata-rata indeks tinggi yaitu sebesar 77,68.

Pembahasan Hasil Penelitian
Uji Full Model

Gambar 2
Hasil Uji Full Model



Berdasarkan gambar dan output analisis full model diatas menunjukkan bahwa model memenuhi kriteria fit yaitu sesuai dengan standar yang digunakan.

Tabel 4
Hasil Uji Full Model

Goodness-of-fit Index	Cut-off Value	Hasil	Evaluasi
<i>Chi-square</i>	X ² dengan df: 97 ; p: 5% = 120,989	146,397	Baik
<i>Probability</i>	0,05	0,001	Baik
CMIN/DF	2,00	1,509	Baik
GFI	0,90	0,858	Marginal
AGFI	0,90	0,801	Marginal
TLI	0,95	0,956	Baik
CFI	0,95	0,964	Baik
RMSEA	0,08	0,065	Baik

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Tabel 4 menunjukkan bahwa model memenuhi cut-of value. Sehingga dengan demikian, model fit. Hasil lain ditunjukkan dengan output dari analisis *Regression Weights* yaitu menunjukkan bahwa variabel dan indikator signifikan pada critical ratio diatas 1,96 dan probabilitas 0,05. Berikut adalah tabel *Regression Weight*.

Tabel 5
Hasil Regression Weights Analisis Structural Equation Modeling

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Dalam pengujian full model, terdapat 2 indikator yang peneliti hapus yaitu X6 dan X10.

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Implementasi_Sistem_ERP	<---	Dukungan_Manajemen_Puncak	,177	,131	2,989	,037	Par_10
Implementasi_Sistem_ERP	<---	Software_Dan_Hardware	,832	,155	5,381	***	Par_11
Keunggulan_Bersaing_UMKM	<---	Implementasi_Sistem_ERP	,209	,102	2,045	,041	Par_12
Kinerja_Tenaga_Penjual	<---	Implementasi_Sistem_ERP	,597	,109	5,456	***	Par_13
Kinerja_Pemasaran	<---	Keunggulan_Bersaing_UMKM	,113	,055	2,056	,040	Par_14
Kinerja_Pemasaran	<---	Kinerja_Tenaga_Penjual	,324	,059	5,543	***	Par_15
Kinerja_Pemasaran	<---	Implementasi_Sistem_ERP	,318	,065	4,891	***	Par_16
X1	<---	Dukungan_Manajemen_Puncak	,899	,072	12,501	***	Par_2
X2	<---	Dukungan_Manajemen_Puncak	1,000				
X3	<---	Dukungan_Manajemen_Puncak	,939	,070	13,467	***	Par_3
X9	<---	Implementasi_Sistem_ERP	1,000				
X8	<---	Implementasi_Sistem_ERP	1,075	,085	12,641	***	Par_4
X7	<---	Implementasi_Sistem_ERP	1,049	,073	14,395	***	Par_5
X16	<---	Kinerja_Pemasaran	1,000				
X17	<---	Kinerja_Pemasaran	1,448	,118	12,235	***	Par_6
X18	<---	Kinerja_Pemasaran	1,177	,105	11,224	***	Par_7
X15	<---	Kinerja_Tenaga_Penjual	1,000				
X14	<---	Kinerja_Tenaga_Penjual	,992	,080	12,359	***	Par_8
X13	<---	Kinerja_Tenaga_Penjual	,773	,086	8,989	***	Par_9
X5	<---	Software_Dan_Hardware	1,000				
X4	<---	Software_Dan_Hardware	1,185	,122	9,703	***	Par_17
X11	<---	Keunggulan_Bersaing_UMKM	1,000				
X12	<---	Keunggulan_Bersaing_UMKM	1,000				

Penghapusan indikator tersebut dikarenakan terdapat hasil output analisis yang dibawah standar minimal. Berikut adalah data output analisis full model.

Tabel 6
Standardize Regression Weights Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen

			Estimate
X1	<---	Dukungan_Manajemen_Puncak	,827
X2	<---	Dukungan_Manajemen_Puncak	,921
X3	<---	Dukungan_Manajemen_Puncak	,893
X6	<---	Ketetapan_Pemilihan_Software_Dan_Hardware	,497
X5	<---	Ketetapan_Pemilihan_Software_Dan_Hardware	,825
X4	<---	Ketetapan_Pemilihan_Software_Dan_Hardware	,845

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Tabel 6 menunjukkan hasil output *Standardize Regression Weights*, X6 memiliki nilai 0,497 dan dibawah standar yaitu 0,5. Sehingga indikator tersebut harus dihapus untuk menghasilkan nilai *goodnes- of- fit* bagus. Data output yang melandasi alasan dihapus indikator X10 adalah *Multiple Square Correlation*. Berikut adalah tabel *Multiple Square Correlation*.

Tabel 6
Hasil Multiple Square Correlation Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen Variabel Keunggulan Bersaing UMKM dan Kinerja Pemasaran

	Estimate
X12	,621
X11	,845
X10	,501
X16	,658
X17	,916
X18	,765

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Tabel 6 menunjukkan nilai *Multiple Square Correlation*. Nilai X11, X12, X16, X17 dan X18 memiliki nilai diatas 0,05. Sedangkan nilai X10 sebesar 0,501 yang sedikit diatas cut of value. Hasil tersebut menunjukkan bahwa X10 harus dibuang untuk mendapatkan layak uji full model.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis ini didasarkan atas pengolahan data menggunakan analisis SEM dengan cara menganalisis nilai *Regression Weights* yaitu nilai *Critical Ratio* (CR) dan *Probability* (P). Batasan statistik nilai *Critical Ratio* (CR) adalah diatas 1,96 dan nilai *Probability* (P) dibawah 0,05. Hipotesis 1, dukungan manajemen puncak berpengaruh positif terhadap keberhasilan implementasi sistem ERP dengan nilai CR sebesar 2,989 dan nilai P sebesar 0,037. Hipotesis 2, ketepatan pemilihan software dan hardware berpengaruh positif terhadap keberhasilan implementasi sistem ERP dengan nilai CR sebesar 5,381 dan nilai P sebesar 0,000. Hipotesis 3, keberhasilan implementasi sistem ERP berpengaruh positif terhadap keunggulan bersaing UMKM dengan nilai CR sebesar 2,045 dan nilai P sebesar 0,041. Hipotesis 4, keberhasilan implementasi sistem ERP berpengaruh positif terhadap kinerja tenaga penjual dengan nilai CR sebesar 5,456 dan nilai P sebesar 0,000. Hipotesis 5, keberhasilan implementasi sistem ERP berpengaruh positif terhadap kinerja pemasaran dengan nilai CR sebesar 5,543 dan nilai P sebesar 0,000. Hipotesis 6, keunggulan bersaing UMKM berpengaruh positif terhadap kinerja pemasaran dengan nilai CR sebesar 2,056 dan nilai P sebesar 0,040. Hipotesis 7, kinerja tenaga penjual berpengaruh positif terhadap kinerja pemasaran dengan nilai CR sebesar 4,891 dan nilai P sebesar 0,000.

Proses Peningkatan Kinerja Pemasaran UMKM

Dalam penelitian ini terdapat 6 proses untuk meningkatkan kinerja pemasaran UMKM. Proses 1, ketepatan pemilihan software dan hardware merupakan faktor yang paling berpengaruh dalam meningkatkan keberhasilan implementasi sistem ERP. Selanjtnya keberhasilan implementasi sistem ERP berpengaruh secara dominan dalam meningkatkan kinerja pemasaran UMKM. Proses 2, keberhasilan implementasi sistem ERP dipengaruhi oleh ketepatan pemilihan software dan hardware. Selanjtnya, keberhasilan implementasi sistem ERP dalam meningkatkan kinerja pemasaran dapat di awali dengan keberhasilan implementasi sistem ERP memberikan pengaruh dominan terhadap kinerja tenaga penjual. Proses 3, ketepatan pemilihan software dan hardware mempengaruhi peningkatkan keberhasilan implementasi sistem ERP. Selanjtnya, pengaruh keberhasilan implementasi sistem ERP terhadap peningkatan kinerja pemasaran di awali dengan keberhasilan implementasi sistem ERP memberikan pengaruh terhadap keunggulan bersaing UMKM. Proses 4, dukungan manajemen puncak merupakan variabel kedua yang memepengaruhi peningkatan keberhasilan implementasi sistem ERP. Selanjtnya, pengaruh keberhasilan implementasi sistem ERP terhadap peningkatan kinerja pemasaran di awali dengan keberhasilan implementasi sistem ERP memberikan pengaruh terhadap kinerja tenaga penjual. Proses 5, peningkatan kinerja pemasaran UMKM diperoleh dengan diawali dari keberhasilan implementasi sistem ERP yang dipengaruhi oleh variabel dukungan manajemen puncak. Proses 6, dukungan manajemen puncak memberikan pengaruh terhadap peningkatan keberhasilan implementasi sistem ERP. Selanjtnya, pengaruh keberhasilan implementasi sistem ERP terhadap peningkatan kinerja pemasaran di awali dengan keberhasilan implementasi sistem ERP memberikan pengaruh terhadap keunggulan bersaing UMKM.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keberhasilan implementasi sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) dalam meningkatkan kinerja pemasaran UMKM di

Semarang. Berdasarkan responden yang digunakan dalam penelitian ini, terdapat 1 jenis modul yang digunakan oleh seluruh responden yaitu modul penjualan. Tujuh hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan pengaruh positif. Dan dari 6 proses peningkatan kinerja pemasaran UMKM, proses yang paling berpengaruh untuk meningkatkan kinerja pemasaran adalah proses pertama yaitu dengan meningkatkan keberhasilan implementasi sistem ERP dan memilih ketepatan pemilihan software dan hardware sebagai faktor penentu keberhasilan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu pada hasil uji kelayakan full model *Structural Equation Model* (SEM) yaitu terdapat beberapa kriteria *goodness of fit* dengan nilai marginal yakni GFI sebesar 0,858 dan AGFI sebesar 0,801. Nilai marginal pada GFI dan AGFI dikarenakan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian terlalu sedikit. Selain itu, juga tidak dicantumkan lama waktu penggunaan software ERP pada identitas responden.

Atas dasar keterbatasan diatas, maka penelitian mendatang yang dapat dilakukan adalah menambah jumlah sampel penelitian untuk menghasilkan model yang lebih baik, menambah variabel penentu keberhasilan implementasi ERP selain dari 2 variabel yang telah digunakan dalam penelitian ini seperti dukungan vendor, *business process reengineering*, komunikasi dan komposisi tim.

REFERENSI

- Aisyah, M. Nur. 2011. *Using Enterprise Resource Planning (Erp) For Enhancing Business Processes In Small And Medium Enterprises (Smes)*. Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia, Vol. IX. No. 2 – Tahun 2011, Hlm. 40- 52
- Amini, Mahyar dan Safavi, N.S. 2013. "Review Paper: Critical Success Factors for ERP Implementation." *International Journal of Information Technology & Information Systems*. Vol 5. Issue 16
- Arafat, Rendy. 2013. Pengaruh Dimensi Sales Skill terhadap Kinerja Penjualan. *Management Analysis Journal*. Vol.2. No.1
- Barker, Tansu A. 1999. Benchmark of succesful salesforce performance. *Canadian Journal of Administrative Science*, 1999
- Benett, Robert F and Smith, Colin. 2002. *Competitive Condition, Competitive Advantage and The Location of SMEs*. *Journal of Small Business and Entterprise Development*. Vol. 9 No. 1 pp. 73-86.
- Contador, J.C dan Ferreira, A.A. 2012. "It Outsourcing: Methodology For Selecting Suppliers Criterion For Competitive Advantage." *Journal of Information Systems and Technology Management*. Vol.9, no.1, pp. 123-146
- DeLone, W.H dan McLean, E.R. 1992. *Information Systems Success The Quest for The Dependent Variable*. *Information System Research*. pp. 60-95
- Elragal, A.A dan Al-Serafi, A.M. 2011. *The Effect of ERP System Implementation on Business Performance : An Exploratory Case-Study*. *International Journal*. Vol. 2011
- Escalle, C.X. dkk. 1999. *Enterprise Resource Planning (ERP): Technology Note*. February. Harvard Business School Publishing. Boston. MA
- Ferdinand, Augusty. 2000. *Manajemen Pemasaran : Sebuah Pendekatan Stratejik*. BP Undip. Semarang
- _____. 2002. *Kualitas Strategi Pemasaran : Sebuah Strategi Pendahuluan*. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. 1 No.1. (Mei). p.107-119
- _____. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. BP Undip. Semarang.
- _____. *Structural Euation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. BP Undip. Semarang
- Ferman, J.E. 1999. "Strategies For Successful ERP Connections." *Manufacturing Engineering*. Vol. 123, No. 4, pp. 48-60
- Ghozali, Imam. 2008. *Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 21.0*. BP Undip. Semarang
- Holland, C.P and Light, Ben. 1999. *A Critical Success Factors Model for Enterprise Resource Planning Implementation*. *Journal of business*
- Keats, BW dan Hitt, MA. 1998. *A Causal Model of Linkages Among Environmental Dimentions, Macro Organizational Characteristic and Performance*. *Academy of Management Journal*. Vol. 31, p.570-598.

- Kenneth, A.A; Stolman, J.J; Gentry, J.W. 1990. The Congruence of Manager Perception of Salesperson Performance and Knowledge-Based Measures of Adaptive Selling. *Journal of Personal Selling and Sales Management*. Vol. X pp. 81-90
- Kompas, Senin, 27 Januari 2014. UKM Jadi Tumpuan Perekonomian
- _____. Sabtu, 19 Februari 2014. Bisa Ungkap Kesulitan UKM Tembus Ekspor
- _____. Selasa, 29 April 2014. UMKM Belum Siap Hadapi MEA
- Kronbichler, S.A; Ostermann, Herwig; Staudinger, Roland. 2009. *A Review of Critical Success Factors for ERP-Projects*. *The Open Information Systems Journal*, 2009, 3, 14-25
- Leon, A. 2005. *Enterprise Resources Planning*. McGraw-Hill Publishing Company Limited, New Delhi
- McKenzie, S.C. dkk. 1993. "The Impact of Organizational Citizenship Behavior on Evaluations of Salesperson Performance". *Journal of Marketing*. Vol. 57
- Moncrief, W.C. dkk. 1991. Laptop Computers in Industrial Sales. *Industrial Marketing Management*. Iss 20. pp. 279-285
- Monsur, S.M.T dan Yoshi, T. "Improvement of Firm Performance by Achieving Competitive Advantage Through Vertical Integration in The Apparel Industry of Bangladesh". *Asian conomic and Finance Review* 2 (6) : 687-712
- Mudiantono, 2013. Upaya Meningkatkan Keberhasilan Implementasi ERP untuk Membangun Keunggulan Bersaing pada UKM di Jawa Tengah. *JMK*. Vol. 15, No. 2, pp. 153-164
- Multasih, Retno. 2011. Studi Tentang Kinerja Tenaga Penjualan (*Study Of Performance Of Sales Persons*) Kasus Empiris Pada PT. Sinar Niaga Sejahtera Area Distribusi Jawa Tengah I. *Jurnal Ekonomi* vol. 6. No. 1, pp. 19-39
- Muscatello, Joseph R; Small, M.H; Chen, Injaz J. *Implementing enterprise Resource Planning (ERP) Systems In Small And Midsize Manufacturing Firms*. *International Journal of Operations & Production Management* Vol. 23 No. 8, 2003 pp. 850-871
- Nah, Fiona Fui-Hoon and Delgado Santiago. 2006. *Critical Success Factors for Enterprise Resource Planning Implementation and Upgrade*. *Journal of Computers Information Systems*.
- Nah, Fiona Fui-Hoon; Lau, Janet Lee-Shang. 2001. *Critical Factors for Successful Implementation of Enterprise Systems*. *Journal of Management*, vol. 7 No. 3, 2001 pp. 285-296.
- Nicolaou, A. (2004). "Firm Performance Effects in Relation to the Implementation and Use of Enterprise Resource Planning Systems," *Journal of Information Systems*, 18 (2), 79-105.
- Njihia, Evans dan Mwirigi, F. Mugambi. 2014. *The Effects of Enterprise Resource Planning Systems on Firm's Performance: A Survey of Commercial Banks in Kenya*. *International Journal of Business and Commerce* Vol. 3, No.8 : April 2014. Pp 120-129
- O'Leary, Daniel. E. 2004. *Enterprise Resorce Planning (ERP) System : An Empirical Analysis of Benefits*. *Journal of Emerging Technologies in Accounting*. Vol. 1. 2004. pp 63-72
- Porter, M.E. 1998. On Competition. *Hardvard Business Review*, Boston MA
- Pourhosseini, Amirhosein and Shahrokh, Zohre D. 2013. *The Effect of Marketing Strategy on Sales Performance: The Moderating Effects of Internal and External Environment*. *World Applied Sciences Journal* 26 (1): 28-33, 2013
- Pullins, E. Bolman and Buchrer, Richard E. 2007. *The Extent of Technology Usage and Salespeople : An Exploratory Investigation*. *Journal of Business & Industrial Marketing* 22/1 (2007) 52-61
- Saleh, M.F; Abbad, Munir; Al-Shehri, M. 2013. *ERP Implementation Success Factors in Saudi Arabia*. *International Journal of Computer Science and Security (IJCSS)*, Volume (7): Issue (1): 2013
- Schillewaert, Niels and Ahearne, Michael. 2001. *The Effect of Information Technology on Salesperson Performance*. *Journal of business markets*. The Pennsylvania State University
- Sekaran, Uma dan Bougie, Roger, 2013. *Research Methods for Business*. Willey: Jakarta
- Shehab, E.M; Sharp, M.W, dkk. 2004. *Enterprise Resource Planning : An Integrative Review*. *Journal of Business Process Management*. Vol. 10. No. 4. pp. 359-386



- Sismanto, Adi. 2006. Analisis Pengaruh Orientasi Pembelajaran, Orientasi Pasar dan Inovasi Terhadap Keunggulan Bersaing untuk Meningkatkan Kinerja Pemasaran. Thesis of Management
- Sprott, D. 2000. "Componentizing The Enterprise Application Packages". *Communications of the ACM*. Vol. 43. No. 4, pp. 63-9
- Sumner, Mary. (2004). *Enterprise Resource Planning*. New Jersey: Upper Saddle River.
- Tabachnick, Barbara G; and Fidell, S. Linda. 2007. *Using Mutivariate Statistics*. Person Education: Amerika
- Tarigan, Zeplin Jiwa Husada. 2012. Jurnal Manajemen. Pengaruh Key User, Terhadap Kinerja Perusahaan pada Implementasi Teknologi *Enterprise Resource Planning*. Universitas Brawijaya, Malang.
- _____ Pengaruh *Key User*, Terhadap Kinerja Perusahaan pada Implementasi Teknologi *Enterprise Resources Planning*. Jurnal Teknik Industri, Universitas Brawijaya, Malang.
- Trunick, P.A. 1999. *ERP: Promise or Pipe Dream?*. *Transportation & Distribution*, Vol. 40, No. 1, pp. 23-6
- Tsai, W.H; Chen, SP; dkk. 2010. *A Study of The Impact of Business Process on The ERP System Effectiveness*. *International Journal of Business and Management*. Vol. 5, No. 9
- Umble, J. Elisabeth; Haft, R. Ronald; Umble, Michael M.. 2002. *Enterprise Resource Planning : Implementation and Critical Success Factors*. *European Journal of Operational Research* 146 (2003) 241-257.
- Voss; Giraud, Zannie; Voss, G.B. 2000. *Strategic Orientation and Firm Performance in An Artistic Environment*. *Journal of Marketing*. Chicago: Jan 2000. Vol. 64. Iss. 1
- Wei, dkk. 2005. "An AHP-Based Approach to ERP System Selection." *International Journal of Production Economics*, 96, 47-62
- Weston, R. 1998. *ERP Users Find Competitive Advantages*. January, 19
- Wibisono, Setyawan. 2005. Enterprise Resource Planning (ERP) Solusi Sistem Informasi Terintegrasi. *Jurnal Teknologi Informasi DINAMIK* Volume X, No.3, September 2005 : 150-159
- Widihastuti, Hardani and Santoso, Aprih. 2012. Model Pengembangan Kinerja UKM Berbasis Industri Kreatif (Development Model of UKM Performance Based of Creatif Industry). *Jurnal Ekonomi* vol. 7 No. 2, pp. 11-25
- Winahyu, Titi Restu. 2005. Analisis Faktor-Faktor Penentu Keberhasilan dalam Implementasi Paket Sistem Enterprise Resource Planning (ERP) untuk Mencapai Keunggulan Bersaing Perusahaan. Thesis of Management
- Yasin, Verdi. 2013. Pentingnya Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) dalam Rangka untuk Membangun Sumber Daya pada Suatu Perusahaan. *Jurnal Manajemen Informatika*. No. 4 Tahun VI/ Januari 2013
- Zhang, Liang; Lee, Matthew K. O; Banerjee, Probir. 2003. *Critical Success Factors of Enterprise Resource Planning Systems Implementation Success in China*. *Journal of Information Systems*, University of Hong Kong, Hong Kong China.