

## **PENGARUH SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN TERHADAP IMPLEMENTASI ERP YANG DI MODERASI BELIEF SYSTEM**

Nena Lestiana

[lestiana30@yahoo.com](mailto:lestiana30@yahoo.com)

Juwitas Sari

[juwitasari1718@gmail.com](mailto:juwitasari1718@gmail.com)

Berliana Ariane

[Berliana.ariane14@gmail.com](mailto:Berliana.ariane14@gmail.com)

Ingrid Panjaitan

[ingrid.panjaitan@uta45jakarta.ac.id](mailto:ingrid.panjaitan@uta45jakarta.ac.id)

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta  
Prodi Akuntansi**

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen terhadap Implementasi ERP yang di moderasi Belief System. Didalam penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu, variabel independen adalah Sistem Pengendalian Manajemen ( $X_1$ ) dengan variabel dependen adalah Implementasi ERP ( $Y$ ) serta variabel moderating adalah Sistem Kepercayaan (Belief System) ( $Z$ ). Populasi dalam penelitian ini adalah RSUD Koja Jakarta Utara dan RSUD Tarakan, serta sampelnya sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Sistem Pengendalian Manajemen ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap Implementasi ERP ( $Y$ ), variabel Sistem Kepercayaan (Belief System) ( $Z$ ) mampu memoderasi Sistem Pengendalian Manajemen ( $X_1$ ) terhadap Implementasi ERP ( $Y$ ).

Kata Kunci : Sistem Pengendalian Manajemen, Implementasi ERP dan Belief System

### **ABSTRACT**

*The study aims to analyze the effect of Management Control System on ERP Implementation in Belief System moderation. In this research using three variables that is, independent variable is Management Control System ( $X_1$ ) with dependent variable is Implementation of ERP ( $Y$ ) and moderating variable is Belief System ( $Z$ ). The population in this research is Koja Hospital North Jakarta and Tarakan Hospital, and the sample is 100 respondents. The result of the research shows that the variable of Management Control System ( $X_1$ ) has a significant effect on ERP Implementation ( $Y$ ), Belief System ( $Z$ ) variable  $X_1$  to Management ERP ( $Y$ ).*

*Keyword: Management Control System, ERP Implementation and Belief System*

### **PENDAHULUAN**

Saat ini fenomena keuntungan penerapan system ERP mulai dirasakan rumah sakit didalam maupun diluar negeri. Masalah kualitas informasi selama ini masih belum memuaskan pengguna dan kurang efektif karena beberapa faktor, salah satunya penerapan teknologi informasi yang belum terpenuhi. Sehingga jalannya system terganggu dan kurang optimal.

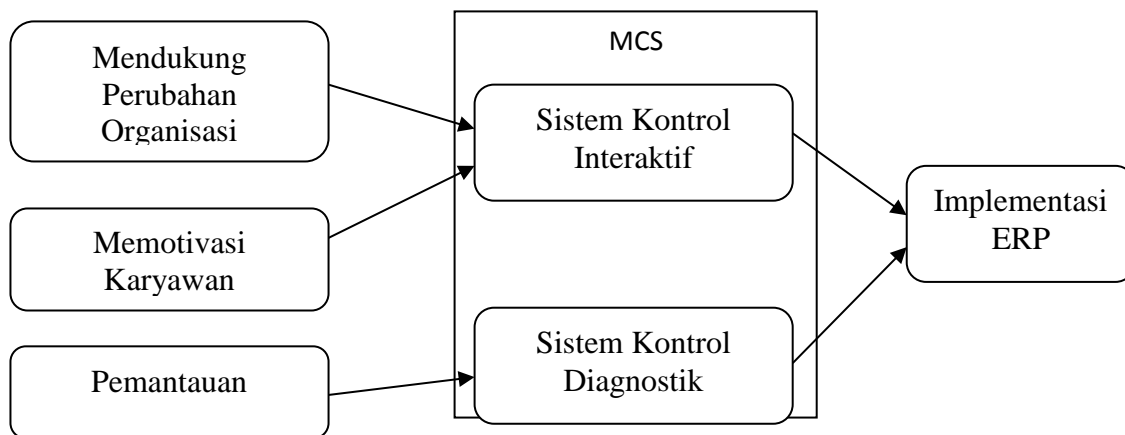
PRO HMS menyediakan solusi ERP bagi semua fungsi horizontal dan semua unit vertical dari sebuah rumah sakit seperti Rawat Jalan, Unit Gawat Darurat, Rawat Inap, Farmasi, Logistik

dan Akuntansi. Keberadaan penerapan sistem ERP membuat aliran informasi menjadi lebih cepat dan memungkinkan tiap divisi didalamnya untuk dapat bertukar informasi secara Real Time. ERP yang digunakan bernama PRO HMS . Project PRO HMS disupervisi oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia dan Internation Science and Technology Institute (ISTI) of the United States of America.

Enterprise Resource Planning (ERP) adalah sebuah aplikasi manajemen bisnis yang memudahkan pengelolaan bisnis secara terintegrasi. Dewasa ini rumah sakit memperhitungkan ERP sebagai bagian penting dari suatu organisasi. ERP mengintegrasikan berbagai sistem organisasi didalam rumah sakit. ERP mampu menyediakan informasi secara real-time tentang proses bisnis inti rumah sakit. ERP memantau sumber daya rumah sakit seperti uang, bahan mentah, kapasitas produksi dan pegawai. ERP dipergunakan untuk mengelola status komitmen rumah sakit yang dibuat. ERP mengelola data secara sentral sehingga hanya perlu sekali saja memasukkan data untuk selanjutnya dimanfaatkan oleh berbagai proses lainnya.

Penerapan ERP diharapkan terintegrasinya data online seluruh fungsi dalam rumah sakit, standarisasi dan kekuatan data, mempermudah tugas-tugas manajemen sehari-hari, meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi melalui alokasi sumber daya rumah sakit secara optimal. Meningkatkan kualitas informasi akuntansi untuk pengambilan keputusan serta menghasilkan analisa dan laporan untuk perencanaan jangka panjang.

Sistem Pengendalian Manajemen (MCS) adalah proses dimana manajer menjamin bahwa sumber daya diperoleh dan digunakan secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan organisasi. Berdasarkan penelitian ini, kita dapat mengatakan bahwa ada hubungan positif antara keberhasilan pelaksanaan proyek ERP dan MCS. Akibatnya, manajer TI harus menggunakan sistem kontrol yang tepat untuk keberhasilan pelaksanaan proyek ERP.



P1 : Penggunaan diagnostik kontrol hasil sistem monitor pelaksanaan proyek ERP, P2 : Penggunaan interaktif dari sistem kontrol dukungan organisasi perubahan untuk pelaksanaan proyek ERP, P3 : Penggunaan interaktif dari sistem kontrol memotivasi karyawan.

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah pertama, mengetahui pengaruh sistem pengendalian manajemen terhadap implementasi ERP. Kedua, mengetahui pengaruh sistem kontrol interaktif terhadap implementasi ERP. Ketiga, mengetahui pengaruh sistem kontrol diagnostik terhadap implementasi ERP. Keempat, mengetahui pengaruh sistem kepercayaan

terhadap implementasi ERP. Kelima, mengetahui pengaruh sistem pengendalian manajemen terhadap implementasi ERP yang dimoderasi sistem kepercayaan

## LITERATUR REVIEW DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Teori sinyal (*Signaling Theory*) menurut Immaculatta (2006) kualitas keputusan investor dipengaruhi oleh kualitas informasi yang diungkapkan perusahaan dalam laporan keuangan. Kualitas informasi tersebut bertujuan untuk mengurangi asimetri informasi yang timbul ketika manajer lebih mengetahui informasi internal dan prospek perusahaan dimasa mendatang disbanding pihak eksternal perusahaan. Informasi yang berupa pemberian peringkat obligasi perusahaan yang dipublikasikan diharapkan dapat menjadi sinyal kondisi keuangan perusahaan tertentu dan menggambarkan kemungkinan yang terjadi terkait dengan utang yang dimiliki.

Tinjauan literatur yang telah mengidentifikasi beberapa argumen positif dan negatif, yang dikendalikan dengan sifat hubungan antara sistem pengendalian manajemen dan implementasi ERP. Penggunaan diagnostik MCS adalah sistem umpan balik tradisional dalam sistem monitor hasil dan pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya, sedangkan penggunaan interaktif dari MCS digunakan untuk memperluas kesempatan mencari, mendukung perubahan dan pembelajaran di seluruh organisasi. Penggunaan diagnostic merupakan control mekanistik yang digunakan untuk melacak, meninjau dan mendukung pencapaian tujuan yang diprediksi, dan penggunaan interaktif adalah sistem kontrol organik mendukung munculnya proses komunikasi dan penyesuaian organisasi.

Sistem pengendalian manajemen yang mengelola suatu organisasi dan strategi perubahan, serta menumbuhkan fleksibilitas. Jika organisasi selama fase pelaksanaan proyek ERP menggunakan sistem kontrol interaktif, maka sistem ERP akan mencapai kesuksesan. Sistem kontrol interaktif adalah sistem formal yang digunakan oleh manajer untuk lebih teratur dan secara pribadi melibatkan diri dalam kegiatan keputusan bawahan (Simons, 1994).

Dalam dekade terakhir, ada banyak studi terjadi dimana mengidentifikasi berbagai definisi dari sistem pengendalian manajemen. Misalnya, Anthony (1965) didefinisikan MCS sebagai proses yang manajer menjamin bahwa sumber daya diperoleh dan digunakan secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan organisasi. Selain itu, Simons (1995) mendefinisikan MCS formal rutinitas berdasarkan informasi dan manajer prosedur gunakan untuk menjaga atau mengubah pola dalam kegiatan organisasi. Menurut Merchant dan Otley (2007), sistem pengendalian manajemen dirancang untuk membantu organisasi beradaptasi dengan lingkungan dimana sudah diatur dan memberikan hasil kunci yang diinginkan oleh kelompok pemangku kepentingan, paling sering berkonsentrasi pada pemegang saham di perusahaan komersial. Otley (1995) berpendapat bahwa sistem kontrol harus memiliki kedua mematau dan mendukung karyawan untuk pengarsipan tujuan perusahaan. (Anthony dan Govindarajan, 2008) didefinisikan MCS sebagai serangkaian kegiatan dengan tujuan memasukkan kepatuhan dengan rencana manajemen.

Perencanaan sumber daya perusahaan (ERP) sistem adalah sistem informasi yang terintegrasi, juga disebut sebagai paket perangkat lunak, fungsi utama yaitu untuk mengintegrasikan semua fungsi inti dari suatu perusahaan terlepas dari jenis usaha atau charter (Sudhama dan Thangavel, 2015). Dengan kata lain, itu adalah seperangkat terintegrasi program yang menyediakan dukungan untuk kegiatan organisasi inti seperti manufaktur dan logistic, keuangan dan akuntansi, penjualan dan pemasaran dan sumber daya manusia (Adel, 2001). Selain itu, juga membantu dalam berbagi data dan pengetahuan, mengurangi biaya dan meningkatkan pengelolaan proses bisnis.

Sistem Kepercayaan (Belief System) adalah inti dari segala sesuatu yang kita yakini sebagai realitas, kebenaran, nilai hidup dan segala sesuatu yang kita tahu mengenai dunia ini. Merubah kepercayaan merupakan hal yang sangat sulit. Belief (Kepercayaan) adalah sesuatu yang kita yakini benar, sehingga begitu kita meyakini sesuatu sebagai hal yang benar, maka akan sulit mengubah keyakinan. Belief (Kepercayaan) artinya penerimaan akan kebenaran sesuatu, penerimaan oleh pikiran bahwa sesuatu adalah benar atau nyata sering kali didasari perasaan pasti yang bersifat emosional atau spiritual. Keyakinan bahwa seseorang atau sesuatu bersifat baik atau akan efektif.

Hipotesis adalah kesimpulan sementara yang sifatnya masih praduga karena kebenarannya masih membutuhkan pembuktian (Daito, 2011). Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Ada tiga hipotesis dalam model yang diusulkan didasarkan pada tiga hubungan dasar yang didirikan di TAM. TAM muncul dari teori bahwa teknologi yang dilihat oleh orang lain lebih mudah digunakan dan/atau memiliki kegunaan yang lebih tinggi lebih mungkin diterima. Oleh karena itu, TAM menetapkan bahwa “perceived ease of use” dan “perceived usefulness” mempengaruhi “attitude toward using”. Selain itu, TAM mengansumsikan bahwa “perceived ease of use” dari teknologi berpengaruh pada “perceived usefulness”. Beberapa penelitian telah mengkonfirmasi hubungan ini, yang lain telah menolaknya, sementara yang lain tidak memperhitungkannya. Intensitas atau arah hubungan ini tidak selalu sama, tergantung pada tingkat inovasi teknologi. Oleh karena itu, himpunan hipotesis pertama untuk penelitian ini dinyatakan sebagai berikut :

- H1 : “Perceived ease of use” memiliki pengaruh yang signifikan terhadap “perceived usefulness” ERP di rumah sakit umum.
- H2 : “Perceived ease of use” memiliki pengaruh signifikan pada “attitude toward using” ERP di rumah sakit umum.
- H3 : “Perceived usefulness” memiliki pengaruh yang signifikan terhadap “attitude toward using” ERP di rumah sakit umum.

“Perceived ease of use” dan “perceived usefulness” secara traumatis telah digunakan sebagai penentu teknologi individual. Namun, kedua variabel ini tidak sepenuhnya mencerminkan motivasi pengguna untuk mengadopsi ERP di rumah sakit umum. Untuk melengkapi model yang diusulkan, kami menyertakan tiga variabel eksternal yang terkait dengan faktor budaya yang mungkin relevan bagi petugas kesehatan untuk mengadopsi ERP. Variabel eksternal ini dapat mempengaruhi sikap terhadap perilaku secara tidak langsung oleh pengaruh keyakinan utama tentang konsekuensi dari pemunculan perilaku.

Penyesuaian proses ERP standar dengan proses bisnis perusahaan adalah untuk waktu yang lama dianggap sebagai langkah penting dalam proses implementasi. Itu karena rekayasa ulang proses sering dikaitkan dengan implementasi ERP. Implementasi ERP hampir selalu memerlukan rekayasa proses bisnis, karena kebutuhan untuk menyesuaikan proses organisasi agar sesuai dengan kemampuan perangkat lunak. Ada beberapa alasan yang menyebabkan individu di rumah sakit memiliki kesiapan untuk perubahan yang rendah: tujuannya tidak dijelaskan, peserta tidak dilibatkan dalam perencanaan, kebiasaan orang diabaikan, tekanan kerja yang berlebihan terungkap dan/atau kondisi saat ini tampaknya memuaskan. (Venugopal dan Suryaperkasa, 2011) mengemukakan bahwa struktur yang terkandung dalam sistem warisan yang terdesentralisasi akan memberikan perlawanan yang lebih besar terhadap arus kerja yang di dikte oleh sistem ERP. Oleh karena itu, rekayasa ulang proses ini dapat menyebabkan beberapa resistansi berubah oleh pengguna potensial dan mempengaruhi perilaku dengan menggunakan ERP rumah sakit. Terkadang, petugas layanan

kesehatan tidak mau melakukan pembaruan teknologi karena ERP tidak cukup fleksibel untuk menyesuaikan diri dengan proses rumah sakit. Kita dapat mengemukakan dua hipotesis berikut :

- H4 : “Resistance to change” memiliki pengaruh signifikan terhadap “perceived usefulness” ERP di rumah sakit.
- H5 : “Resistance to change” memiliki pengaruh signifikan terhadap “perceived ease of use” ERP di rumah sakit umum.
- H6 : “Perceived risks” memiliki efek yang signifikan pada “perceived usefulness” ERP di rumah sakit umum.
- H7 : “Perceived risks” memiliki efek yang signifikan pada “perceived ease of use” ERP di rumah sakit umum.
- H8 : “Resistance to be controlled” memiliki efek yang signifikan pada “perceived usefulness” ERP di rumah sakit umum.
- H9 : “Resistance to be controlled” memiliki efek yang signifikan pada “attitude toward using” ERP di rumah sakit umum.

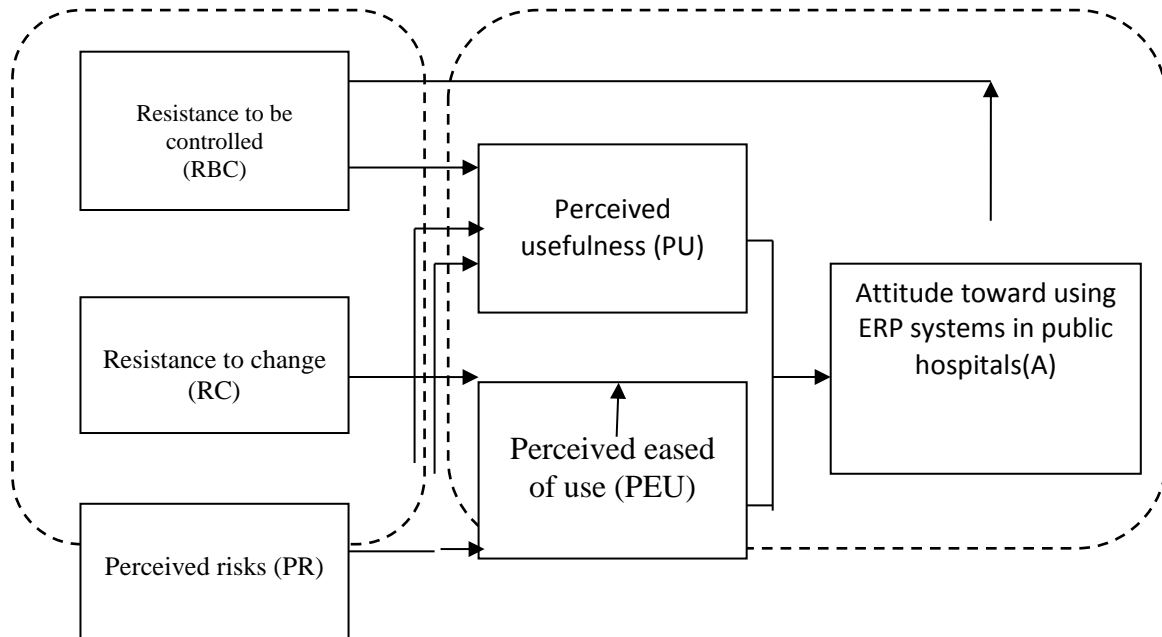
(Rodriguez dan Sopena, 2015)

## **METODE PENELITIAN**

Metode Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisisioner penelitian. Dalam melaksanakan pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan sebagai dasar penulisan penelitian, penulis membuat kuesioner yang berisikan pertanyaan dari setiap variabel.

Operasional variabel merupakan penjelasan tentang definisi dan indikator pengukuran variabel variabel yang diteliti. Berikut disajikan definisi dan indikator indikator pengukuran dari variabel ini:

- a. Variabel Sistem Pengendalian Manajemen adalah alat yang digunakan manajemen organisasi untuk mencapai tujuan organisasi (Anthony dan Govindarajan, 2007). Hal ini juga dikatakan oleh Widener dan Selto (1999) bahwa sistem pengendalian manajemen dirancang untuk membantu manajemen dalam merencanakan dan mengendalikan aktivitas organisasi. Sistem pengendalian manajemen dalam setiap organisasi bersifat kontinjen terhadap faktor internal dan eksternal (Cadez dan Guilding, 2008).
- b. Variabel Perencanaan Sumber Daya Perusahaan (ERP) adalah sistem informasi yang terintegrasi, juga disebut sebagai paket perangkat lunak, fungsi utama yaitu untuk mengintegrasikan semua fungsi inti dari suatu perusahaan terlepas dari jenis usaha.
- c. Variabel Sistem Kepercayaan (Belief System) adalah inti dari segala sesuatu yang kita yakini sebagai realitas, kebenaran, nilai hidup dan segala sesuatu yang kita tahu mengenai dunia ini. Merubah kepercayaan merupakan hal yang sangat sulit. Belief (Kepercayaan) adalah sesuatu yang kita yakini benar, sehingga begitu kita meyakini sesuatu sebagai hal yang benar, maka akan sulit mengubah keyakinan.



Penelitian ini menggunakan data primer dimana data dihasilkan dari pembagian kuesioner penelitian kepada para responden yang sudah ditetapkan. Metode yang digunakan adalah data primer, analisis data dalam penelitian ini menggunakan Partial Least Square (PLS) dengan proses perhitungan yang dibantu dengan program aplikasi PLS.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

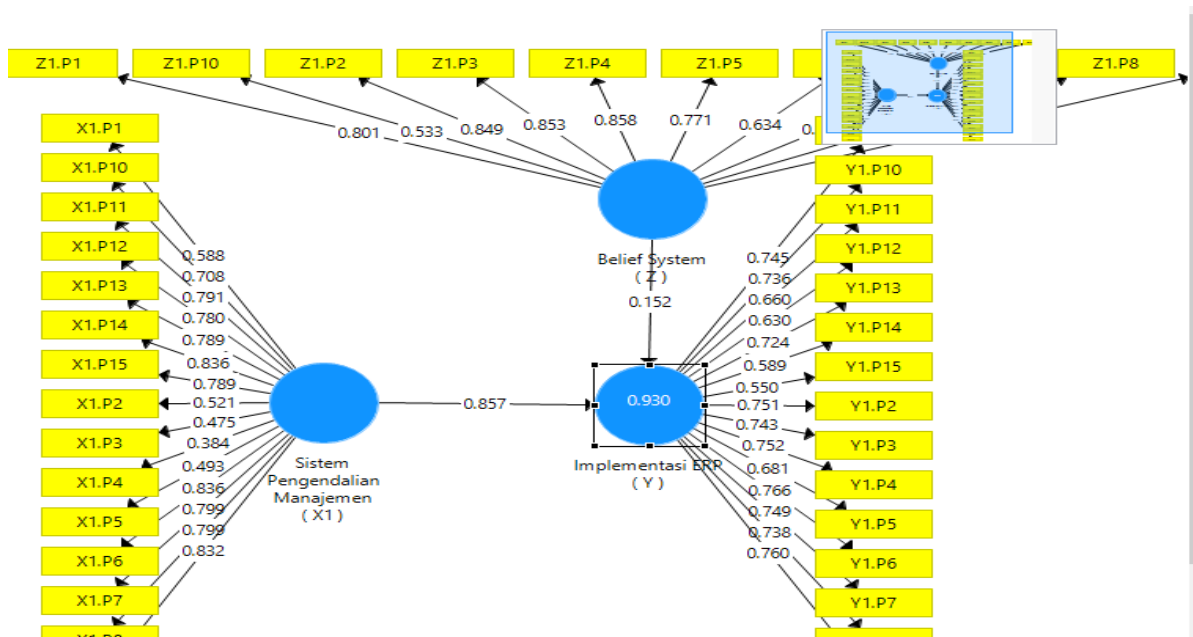
Kuisisioner yang disiapkan untuk sebarakan sebanyak 100 kuisisioner. Kuisisioner ini dibagikan kepada perusahaan jasa di wilayah DKI Jakarta yang menerapkan sistem ERP. Masing masing di RSUD Koja Jakarta Utara 50 kuisisioner, di RSUD Tarakan 50 kuisisioner. Kelayakan data sudah di uji menggunakan uji validitas dan uji reabilitas. *Outer loadings (measurement model)* atau validitas konvergen digunakan untuk menguji unidimensionalitas dari masing-masing konstruk. Menurut Chin (1998), suatu penelitian dikatakan valid apabila nilai indikator *loading factor* harus lebih besar atau sama dengan 0,9.

**Tabel 1. Outer Loadings**

	Belief System (Z)	Implememtasi ERP (Y)	Sistem Pengendalian Manajemen (X)
X <sub>1</sub> .P1			0,588
X <sub>1</sub> .P2			0,521
X <sub>1</sub> .P3			0,475
X <sub>1</sub> .P4			0,384
X <sub>1</sub> .P5			0,493
X <sub>1</sub> .P6			0,836
X <sub>1</sub> .P7			0,799
X <sub>1</sub> .P8			0,799

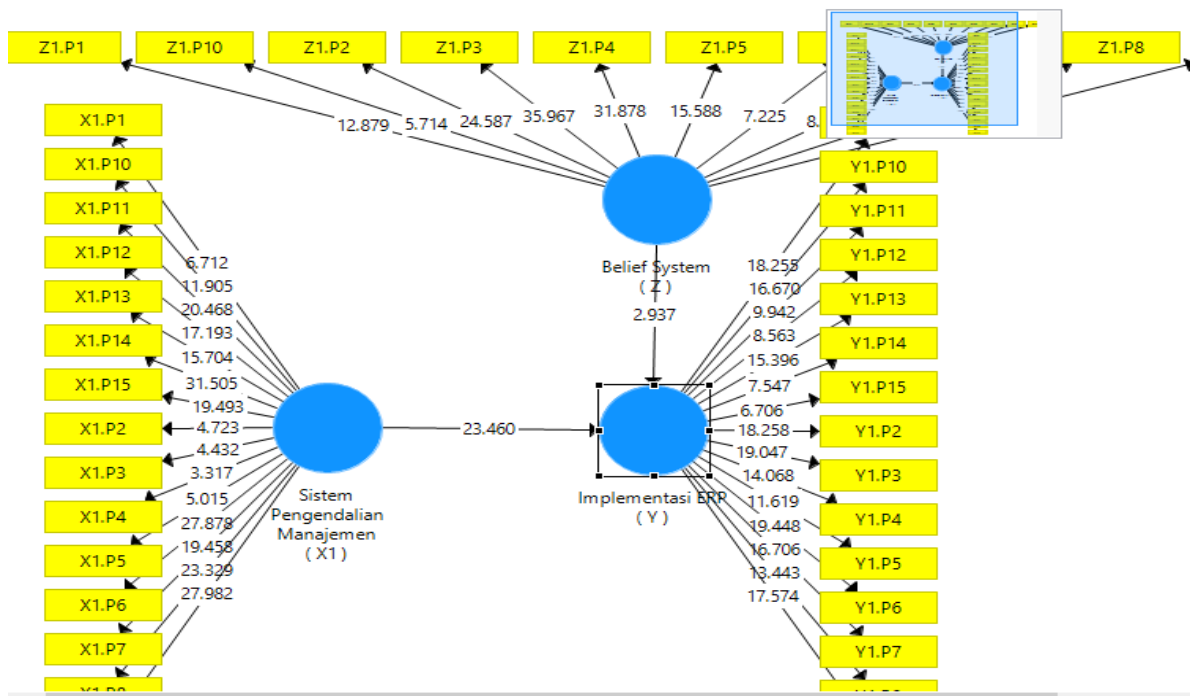
X <sub>1</sub> .P9			0,832
X <sub>1</sub> .P10			0,708
X <sub>1</sub> .P11			0,791
X <sub>1</sub> .P12			0,780
X <sub>1</sub> .P13			0,789
X <sub>1</sub> .P14			0,836
X <sub>1</sub> .P15			0,789
Y <sub>1</sub> . P1		0,745	
Y <sub>1</sub> . P2		0,751	
Y <sub>1</sub> . P3		0,743	
Y <sub>1</sub> . P4		0,752	
Y <sub>1</sub> . P5		0,681	
Y <sub>1</sub> . P6		0,766	
Y <sub>1</sub> . P7		0,749	
Y <sub>1</sub> . P8		0,738	
Y <sub>1</sub> . P9		0,760	
Y <sub>1</sub> . P10		0,736	
Y <sub>1</sub> . P11		0,660	
Y <sub>1</sub> . P12		0,630	
Y <sub>1</sub> . P13		0,724	
Y <sub>1</sub> . P14		0,589	
Y <sub>1</sub> . P15		0,550	
Z <sub>1</sub> . P1	0,801		
Z <sub>1</sub> . P2	0,849		
Z <sub>1</sub> . P3	0,853		
Z <sub>1</sub> . P4	0,858		
Z <sub>1</sub> . P5	0,771		
Z <sub>1</sub> . P6	0,634		
Z <sub>1</sub> . P7	0,618		
Z <sub>1</sub> . P8	0,741		
Z <sub>1</sub> . P9	0,764		
Z <sub>1</sub> . P10	0,533		

Data dinyatakan valid jika nilai *original sample* diatas 0,5. Varian data yang dinyatakan valid adalah X<sub>1</sub>P6, X<sub>1</sub>P7, X<sub>1</sub>P8, X<sub>1</sub>P9, X<sub>1</sub>P10, X<sub>1</sub>P11, X<sub>1</sub>P12, X<sub>1</sub>P13, X<sub>1</sub>P14, X<sub>1</sub>P15, Y<sub>1</sub>P1, Y<sub>1</sub>P2, Y<sub>1</sub>P3, Y<sub>1</sub>P4, Y<sub>1</sub>P6, Y<sub>1</sub>P7, Y<sub>1</sub>P8, Y<sub>1</sub>P9, Y<sub>1</sub>P10, Y<sub>1</sub>P13, Z<sub>1</sub>P1, Z<sub>1</sub>P2, Z<sub>1</sub>P3, Z<sub>1</sub>P4, Z<sub>1</sub>P5, Z<sub>1</sub>P8 dan Z<sub>1</sub>P9 . Berdasarkan hasil uji validitas diatas, semua nilai indikator *original sample* berada > 0,5 yang berarti bahwa semua indikator variabel dinyatakan sudah valid.



Uji keandalan data dilakukan dengan composite reliability dengan hasil sebagai berikut: Chin (1998) mengatakan bahwa sebuah penelitian dikatakan reliabel apabila nilai yang dihasilkan pada pengujian composite reliability harus di atas 0,9.

Gambar 2. Reliabilitas



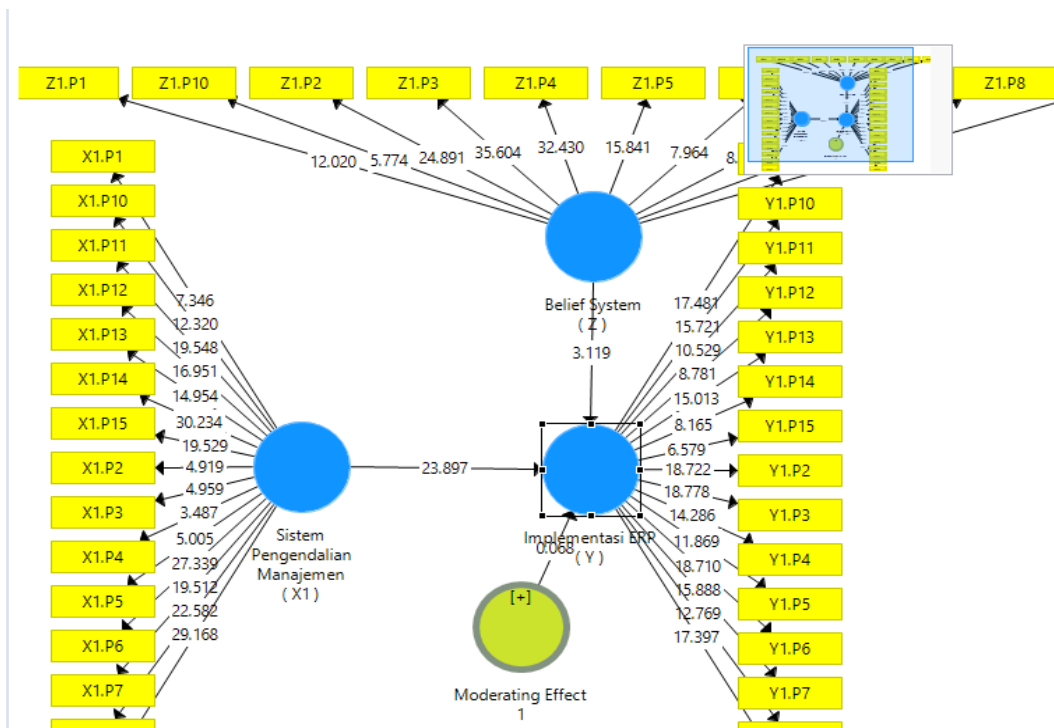


**Tabel 2. Construct Reliability and Validity**

	Cronoach 's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted ( AVE )
Belief System ( Z )	0,912	0,928	0,926	0,562
Implementasi ERP ( Y )	0,928	0,932	0,937	0,501
Sistem Pengendalian Manajemen ( X <sub>1</sub> )	0,926	0,942	0,936	0,505

Reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang ulang terhadap subjek dan kondisi yang sama. Penelitian dianggap memberikan hasil yang konsisten jika nilai *original sample* diatas 0,9. Maka disimpulkan bahwa data variabel Sistem Pengendalian Manajemen, Implementasi ERP dan Belief System sudah reliabel dan terandalkan. Data dinilai signifikan jika T-statistics bernilai lebih dari 1,96 dan cara yang lain adalah melihat P-Value kurang dari 0,05.

**Gambar 3. Penelitian Inner Model**



**Tabel 3. Path Coefficients**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
Belief System (Z) – Implementasi ERP (Y)	0,150	0,157	0,048	3,119	0,002
Moderating Effects 1 – Implementasi ERP (Y)	-0,002	-0,004	0,036	0,068	0,945
Sistem Pengendalian Manajemen (X1) – Implementasi ERP (Y)	0,858	0,857	0,036	23,897	0,000

Data penelitian menunjukkan hasil yang signifikan karena nilai T-Statistics diatas 1,96 adalah Sistem Pengendalian Manajemen (  $X_1$  ) terhadap Sistem Kepercayaan (Belief System) ( Y ), hasil penelitian ini didukung dengan penelitian terdahulu oleh Verma dan Kumar (2016), Rodriguez dan Sopena (2015), Rajan dan Baral (2015), Anthony, Robert dan Govindarajan (2007), dan Merchant dan Otley (2007). Yang menyatakan bahwa Sistem Pengendalian Manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Implementasi ERP. Hasil ini juga menunjukkan Sistem Kepercayaan (Belief System) ( Z ) mampu memoderasi Sistem Pengendalian Manajemen (  $X_1$  ) terhadap Implementasi ERP ( Y ), hasil penelitian ini didukung dengan penelitian terdahulu oleh Mustaqomah dan Huriyah (2011)

## KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem Pengendalian Manajemen dan Implementasi ERP terhadap Belief System adalah Sistem Pengendalian Manajemen berpengaruh signifikan terhadap Belief System dan Implementasi ERP tidak berpengaruh signifikan terhadap Belief System. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah jumlah sample dengan mengirim kuesioner ke Rumah Sakit lainnya agar diperoleh data dan hasil yang lebih baik dan diharapkan menambah variabel lain yang diduga bisa mempengaruhi kepuasan pengguna Rumah Sakit.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adel. M. Aladwani, 2001. *“Change management strategies for successful ERP implementation”*, *Business Process Management Journal*, Vol. 7 (3) pp. 266 – 275, 2001.
- Anthony, Robert N., dan Vijay Govindarajan. 2007. *Management Control System. 12<sup>th</sup> Edition. New York : McGraw-Hill*
- Anthony, RN, 1965. "Planning and control Systems: Framework for Analysis". Boston: Graduate School of Business Administration, Harvard University, 1965.
- Anthony, Robert N., dan Govindarajan., 2008. *“Sistemas de controle gerencial. McGraw Hill Brasil”*. 2008.

- Chin, W. W. 1998. *The Partial Least Squares Approach for Structural Equation Modeling*. London. Lawrence Erlbaum Associates
- Daito A. 2011. *Pencarian Ilmu Melalui Pendekatan Ontologi, Epistemologi, Aksiologi, Mitra Wacana Media*. (2011).
- Immaculatta, M. 2006. "Teori Sinyal". *Teori Manajemen Keuangan, Pemasaran, Perbankan dan SDM*. Artikel Dunia Ekonomi.
- Merchant, A.K. dan Otley. D.T., 2007. "A Review of the Literature on Control and Accountability". In C.S. Chapman, A.G. Hopwood and M.D. Shields (eds.): *Handbook of Management Accounting Research*, Elsevier 785-802, 2007.
- Otley. D. et al., 1995. "Research in Management Control: An Overview of its Development". *British Journal of Management*, Vol. 6, 31-44, 1995.
- Rajan, C. A., dan Baral, R. 2015. *Adoption of ERP System: An empirical study of factors influencing the usage of ERP and its impact on end user*. *IIMB Management Review* (2015) 27, 105-117.
- Rodriguez, T. E., dan Sopena, L. B. 2015. *Impact of cultural factors on attitude toward using ERP systems in public hospitals*. *Revista de Contabilidad – Spanish Accounting Review* 18 (2) (2015) 127–137
- Simons, R., 1994. "How new top managers use control systems as levers of strategic renewal". *Strategic management journal*, 15(3), 169-189, 1994.
- Simons, R., 1995. "Levers of Control". *Cambridge, MA: Harvard Business School Press*, 1995.
- Sudhaman, P., dan Thangavel. C., 2015. "Efficiency analysis of ERP projects—software quality perspective". *International Journal of Project Management*, 33(4), 961-970, 2015.
- Venugopal, dan Suryaperkasa. 2011. "Learning from a failed ERP implementation: A case study research". *International Journal of Managing Projects in Business*, 4(4), 596–615.
- Widener, S. K., dan Selto, F. H. 1999. *Management Control System and Boundaries of the Firm: Why Do Firms Outsource Internal Audit Activities?*. *Journal of Management Accounting Research*, Vol. 11, No. 1, pp. 45-73.