

**PENGARUH KEMAMPUAN TEKNOLOGI INFORMASI
TERHADAP KINERJA SHARED SERVICE CENTER
DIMODERASI DUKUNGAN ORGANISASI DI PT. XYZ**

TESIS

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
dalam memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M.)
pada
Departemen Manajemen Program Studi Magister Manajemen**



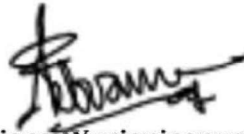
**Oleh
MAULANA PUJI KUSUMADEWI
NIM : 041814353036**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2022**

Surabaya, 13 Juni 2022

Tesis telah selesai dan siap untuk diuji :

Dosen Pembimbing,



Dr. Febriana Wurjaningrum, SE., MT.
NIP : 197102041998022001

LEMBAR PENGESAHAN**PENGARUH KEMAMPUAN TEKNOLOGI INFORMASI
TERHADAP KINERJA SHARED SERVICE CENTER
DIMODERASI DUKUNGAN ORGANISASI DI PT. XYZ**

oleh

Maulana Puji Kusumadewi

NIM : 041814353036

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 28 Juni 2022
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Susunan Dewan Penguji:

1. Dr. Febriana Wurjaningrum, SE., MT.
NIP. 1971020419980220001
(Dosen Pembimbing)

Tanda Tangan :

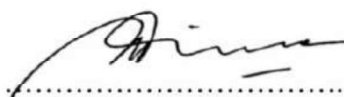
2. Dr. Yetty Dwi Lestari, SE., MT.
NIP. 197605022000032001
(Dosen Penguji I)



3. Prof. Suparno, Ir., MSIE., Ph.D.
NIP. 130532035
(Dosen Penguji II)



4. Dr. Indrianawati Usman, SE., MSc.
NIP. 196108191987012001
(Dosen Penguji III)



4. Dr. Andry Irwanto, MBA., Ak.
NIP. 195203201985031001
(Dosen Penguji III)



Surabaya,
Koordinator Program Studi,



Dr. Masmira Kurniawati, SE., M.Si
NIP. 19750323006042001

PERNYATAAN

Saya, (Maulana Puji Kusumadewi, 041814353036) menyatakan bahwa;

1. Tesis saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis tesis ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 23 Juni 2022



Maulana Puji Kusumadewi
NIM. : 041814353036

DECLARATION

I, (Maulana Puji Kusumadewi, 041814353036), declare that:

1. My thesis is genuine and truly my own creation, and is not another's person work made under my name, nor a piracy or plagiarism. This thesis has never been submitted to obtain an academic degree in Airlangga University or in any other universities/colleges.
2. This thesis does not contain any work or opinion written or published by anyone, unless clearly acknowledged or referred to by quoting the author's name and stated in the References.
3. This statement is true; if on the future this statement is proven to be fraud and dishonest, I agree to receive an academic sanction in the form of removal of the degree obtained through this thesis , and other sanctions in accordance with the prevailing norms and regulations in Airlangga University.

Surabaya, 23 Juni 2022

Declared by,



Maulana Puji Kusumadewi

NIM : 041814353036

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas berkat rahmat-Nya serta salam dan keselamatan semoga selalu terlimpah atas junjungan kami Nabi Muhammad SAW sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan tesis yang berjudul PENGARUH KEMAMPUAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KINERJA SHARED SERVICE CENTER DIMODERASI DUKUNGAN ORGANISASI. Tesis ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat kesarjanaan program Strata Dua (S-2) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.

Penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya atas bantuan dan bimbingan yang diberikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mohammad Nasih, SE., M.T., Ak., CMA., selaku rektor Universitas Airlangga.
2. Prof. Dr. Dian Agustia, SE., M.Si., Ak., CA., CMA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
3. Ibu Dr. Masmira Kurniawati, SE., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Magister Management Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga
4. Ibu Dr. Febriana Wurjaningrum, SE., MT. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan dan memberikan masukan yang sangat berharga, serta motivasi kepada penulis dari awal proses hingga selesainya tesis ini.
5. Bapak-ibu dosen penguji yang telah meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan masukan kepada penulis, serta melancarkan jalannya sidang tesis ini.
6. Seluruh dosen MM terimakasih atas segala ilmu yang telah diberikan selama proses belajar mengajar selama tahun 2018 hingga tahun 2020

7. Terimakasih kepada Bu Ida, Bu Rita, Bu Rizka selaku staff akademik MM
8. Terimakasih banyak kepada keluarga atas doa, dukungan secara emosional maupun instrumental yang mendukung penulis hingga sampai pada jenjang pendidikan.
9. Teman-teman seperjuangan Magister Manajemen Ahir Pekan angkatan 2018 terimakasih atas dukungan dan waktu yang tak terlupakan selama ini.
10. Pihak-pihak lain yang memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
11. Penulis menyadari bahwa dalam tulisan ini terdapat banyak keterbatasan dan kekurangan, sehingga saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Disisi lain, penulis sangat berharap dengan adanya tesis ini semoga dapat bermanfaat bagi pembaca dan berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Lingkup Penelitian.....	10
1.6 Sistematika Tesis	10
BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 <i>Resource-Based Theory (RBT)</i>	12
2.1.2 Kemampuan Teknologi Informasi pada Organisasi.....	15
2.1.3 Kemampuan Teknologi Informasi pada SSC	18
2.1.4 Kinerja <i>Shared Service Center (SSC)</i>	20
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Konseptual.....	28
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	28
BAB 3 : METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	36
3.2.1 Definisi Operasional	38
3.2.2 Definisi Operasional <i>Organizational Support (Y)</i>	40
3.2.3 Definisi Operasional Kinerja SSC (Z).....	41
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	42
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	42
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	43
3.6 Teknik Analisis Data	46

3.7	Kriteria Pengujian Hipotesis	49
BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN		51
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	51
4.2	Analisa Deskriptif	53
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden	53
4.2.2	Deskripsi Jawaban Responden	53
4.3	Pengujian Hipotesis	60
4.3.1	Uji <i>Measurement Model</i>	61
4.3.2	Uji <i>Structural Model</i>	66
4.4	Pembahasan	69
4.4.1.	Kemampuan teknologi informasi mempengaruhi kinerja SSC	71
4.4.2.	Kemampuan teknologi informasi mempengaruhi kinerja SSC dimoderasi dukungan organisasi	75
BAB 5 : PENUTUP		77
5.1	Simpulan	77
5.2	Implikasi Penelitian	78
5.3	Keterbatasan Penelitian dan Arah bagi Penelitian Selanjutnya	78
DAFTAR PUSTAKA		79
LAMPIRAN		82

ABSTRAK

Shared service center (SSC) telah menjadi salah satu pilihan organisasi dalam mempertahankan keunggulan kompetitifnya di lingkungan bisnis yang semakin dinamis di era revolusi industri 4.0. Meningkatkan kinerja keuangan maupun operasional melalui kolaborasi merupakan tujuan dari implementasi SSC pada sebuah organisasi.

PT. XYZ merupakan organisasi energi multinasional dengan area operasi di seluruh Indonesia dan beberapa wilayah operasi di luar negeri dimana implementasi SSC sangat bergantung pada teknologi informasi. Tingginya ketergantungan terhadap teknologi informasi serta besarnya nilai investasi terhadap teknologi informasi sedangkan kondisi ekonomi global semakin dinamis mengharuskan organisasi melakukan evaluasi terhadap investasi atas sumber dayanya, dalam hal ini adalah teknologi informasi. Hal inilah yang melatarbelakangi peneliti melakukan penelitian atas pengaruh kemampuan teknologi informasi terhadap kinerja SSC. Untuk melihat pengaruh kemampuan teknologi informasi terhadap kinerja SSC, peneliti menggunakan pendekatan *Resourced-Based Theory*.

Penulis menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode survei berupa kuesioner tertutup yang diberikan kepada 124 sampel yang terbagi atas dua macam responden, yaitu 94 pekerja yang melakukan operasional *shared service finance* dan 30 orang manajemen *shared service* di PT. XYZ.

Hasil penelitian menunjukkan *p-values* dukungan organisasi memiliki efek moderat pada hubungan kemampuan teknologi informasi dan kinerja SSC sebesar 0,048 (*p-values* <0,05) yang berarti bahwa dukungan organisasi mempengaruhi kemampuan kemampuan teknologi informasi terhadap kinerja SSC.

Kata kunci : *shared service center*, organisasi, kemampuan teknologi informasi, *resourced-based theory*

ABSTRACT

Shared service center (SSC) has become an organization's choice in maintaining its competitive advantage in an increasingly dynamic business environment in the era of the industrial revolution 4.0. Improving financial and operational performance through collaboration is the goal of implementing SSC in an organization.

PT. XYZ is a multinational energy organization with operating areas throughout Indonesia and several overseas operating areas where the implementation of SSC is highly dependent on information technology. The high dependence on information technology and the large value of investment in information technology, while the increasingly dynamic global economic conditions require organizations to evaluate investments in their resources, in this case information technology. This is the background of the researcher conducting research on the influence of information technology capabilities on the performance of SSC. To see the effect of information technology capabilities on SSC performance, the researcher uses the Resourced-Based Theory approach.

The author uses this type of quantitative research with a survey method in the form of a closed questionnaire given to 124 samples which are divided into two types of respondents, namely 94 workers who carry out shared service finance operations and 30 shared service management people at PT. XYZ.

The results showed that the p-values of Organizational Support had a moderate effect on the relationship between Information Technology Capability and SSC Performance of 0.048 (p-values <0.05), which means that organizational support affects the ability of information technology capabilities to SSC performance.

Keywords: shared service center, organization, information technology capability, resourced-based theory

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Tabel Skala Pengukuran.....	37
Tabel 4. 1 Kategorisasi Penilaian.....	54
Tabel 4. 2 Jawaban Responden terhadap Variabel.....	54
Tabel 4. 3 Jawaban Responden terhadap Variabel Organizational Support..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Jawaban Responden (Tim Operasional dan Tim Manajemen) terhadap Variabel Kinerja SSC	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Indicator Reliability Masing-Masing Indikator	62
Tabel 4. 6 Composite Reliability Masing-Masing Variabel	59
Tabel 4. 7 Average Variance Extracted Masing-Masing Variabel	62
Tabel 4. 8 Discriminant Validity Masing-Masing Indikator.....	63
Tabel 4. 9 R ² Penelitian	64
Tabel 4. 10 Q ² Masing-Masing Indikator.....	64
Tabel 4. 11 Path Coefficient Masing-Masing Variabel	66
Tabel 4. 12 F Square Masing-Masing Variabel	67
Tabel 4. 13 t-Hitung H1	68
Tabel 4. 14 t-Hitung H2	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Lima Area Kinerja SSC yang perlu ditingkatkan.....	2
Gambar 2.1 Kerangka kerja VRIN.....	13
Gambar 2.2 Kerangka kerja VRIO (Jay B. Barney)	14
Gambar 2.3 Kerangka kerja VRIO (Nigel Slack dan Mike Lewis)	15
Gambar 2.4 Perkembangan Penggunaan Teknologi Informasi dalam Sistem Informasi	16
Gambar 2.5 Sembilan Teknologi yang Mengubah Industri	16
Gambar 2.6 Transaksi dikelola Shared Service Center.....	21
Gambar 2.7 Perkembangan Shared Service Center	22
Gambar 2.8 Kerangka konseptual	28
Gambar 4. 1 Model Hipotesis SMART PLS.....	61