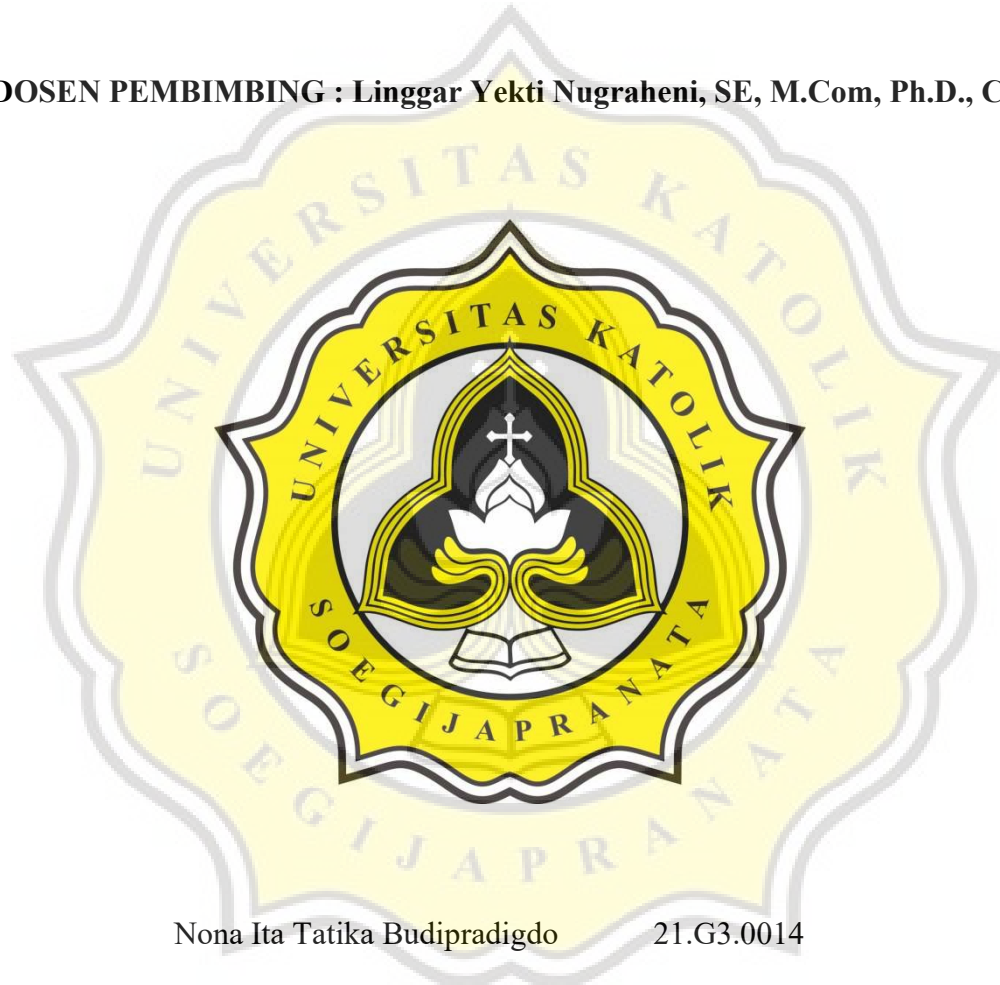


LAPORAN THESIS
IMPLEMENTASI ERP DI RUMAH SAKIT SWASTA KELAS C:
EFEK *INSTITUTIONAL PRESSURES* DAN MANFAAT BAGI STAKEHOLDER
(STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT XYZ)

DOSEN PEMBIMBING : Linggar Yekti Nugraheni, SE, M.Com, Ph.D., CA



Nona Ita Tatika Budipradigdo 21.G3.0014

MAGISTER AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG

2022

LAPORAN THESIS

**IMPLEMENTASI ERP DI RUMAH SAKIT SWASTA KELAS C:
EFEK *INSTITUTIONAL PRESSURES* DAN MANFAAT BAGI STAKEHOLDER
(STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT XYZ)**

**Diajukan dalam Rangka Memenuhi
Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Magister Akuntansi**



Nona Ita Tatika Budipradigdo 21.G3.0014

MAGISTER AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

SEMARANG

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

**IMPLEMENTASI ERP DI RUMAH SAKIT SWASTA KELAS C:
EFEK *INSTITUTIONAL PRESSURES* DAN MANFAAT BAGI STAKEHOLDER
(STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT XYZ)**

Oleh :

Nona Ita Tatika Budipradigdo

NIM. 21.G3.0014

Disetujui dan diterima baik oleh pembimbing

Semarang, 8 Desember 2022

Pembimbing



Linggar Yekti Nugraheni, SE, M.Com, Ph.D., CA

HALAMAN PENGESAHAN



Judul Tugas Akhir: : IMPLEMENTASI ERP DI RUMAH SAKIT SWASTA KELAS C : EFEK
INSTITUTIONAL PRESSURES DAN MANFAAT BAGI STAKEHOLDER
(STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT XYZ)

Diajukan oleh : NONA ITA TATIKA BUDIPRADIGDO

NIM : 21.G3.0014

Tanggal disetujui : 19 Desember 2022

Telah setuju oleh

Pembimbing : Linggar Yekti Nugraheni SE., MCom., Akt., PhD., CA

Penguji 1 : Dr. Elizabeth Lucky Maretha Sitinjak S.E., M.Si., CPA

Penguji 2 : Dr. Agnes Advensia Chrismastuti S.E., M.Si., Akt.

Penguji 3 : Linggar Yekti Nugraheni SE., MCom., Akt., PhD., CA

Ketua Program Studi : Dr. Elizabeth Lucky Maretha Sitinjak S.E., M.Si., CPA

Dekan : Drs. Theodorus Sudimin M.S.

Halaman ini merupakan halaman yang sah dan dapat diverifikasi melalui alamat di bawah ini.

sintak.unika.ac.id/skripsi/verifikasi/?id=21.G3.0014

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nona Ita Tatika Budipradigdo

NIM : 21.G3.0014

Progdi / Konsentrasi : Magister Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir dengan judul : IMPLEMENTASI ERP DI RUMAH SAKIT SWASTA KELAS C: EFEK INSTITUTIONAL PRESSURES DAN MANFAAT BAGI STAKEHOLDER (STUDI KASUS PADA RUMAH SAKIT XYZ) tersebut bebas plagiasi. Akan tetapi bila terbukti melakukan plagiasi maka bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 19 Desember 2022

Yang menyatakan,



The image shows a handwritten signature in black ink over a 10000 Indonesian postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'METERAI TEMPEL', and 'C7BAKY188669031'.

Nona Ita Tatika Budipradigdo

**HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nona Ita Tatika Budipradigdo

Progdi / Konsentrasi : Magister Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jenis Karya : Thesis

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah yang berjudul

“Implementasi ERP di Rumah Sakit Swasta Kelas C: Efek Institutional Pressures Dan Manfaat Bagi Stakeholder (Studi Kasus Pada Rumah Sakit XYZ)” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 19 Desember 2022

Yang menyatakan



Nona Ita Tatika Budipradigdo

KATA PENGANTAR

Segala syukur dan puji hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, sumber pengetahuan utama, sumber inspirasi dan sumber kekuatan oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul : “Implementasi ERP Di Rumah Sakit Swasta Kelas C: Efek Institutional Pressures Dan Manfaat Bagi Stakeholder (Studi Kasus Pada Rumah Sakit XYZ)”. Tesis ini disusun sebagai salah satu persyaratan meraih gelar Magister Akuntansi pada Program Studi Magister Akuntansi Program Pascasarjana Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata.

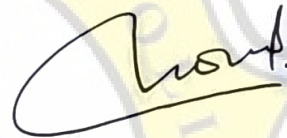
Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan dengan segala keterbatasan yang ada dan tentunya berkat bantuan dari berbagai pihak tesis ini dapat selesai disusun. Atas tersusunnya tesis ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada segenap pihak yang telah memberikan kontribusi membantu penyelesaian penelitian ini dari awal hingga akhir proses penyusunan tesis ini, yang memberikan dukungan kepada penulis diantaranya yang terhormat :

1. Direksi Program Pascasarjana Universitas Katolik Soegijapranata, yang telah memberikan kesempatan serta arahan selama pendidikan, penelitian, dan penulisan tesis ini.
2. Ketua Program Studi dan Sekretaris Program Studi Pendidikan Kejuruan Pascasarjana Universitas Katolik Soegijapranata yang telah memberikan kesempatan dan arahan dalam penulisan tesis ini.
3. Linggar Yekti Nugraheni SE., MCom., Akt., PhD., CA selaku Dosen Pembimbing, yang telah memberikan arahan, segenap ilmu dan ketelitian dari awal hingga akhir proses penyusunan tesis ini sehingga menggenapi kebutuhan yang ada di dalam penelitian ini.
4. Dr. Elizabeth Lucky Maretha Sitinjak S.E., M.Si., CPA dan Dr. Agnes Advensia Christmastuti S.E., M.Si., Akt. selaku Dosen Penguji, yang telah memberikan arahan, segenap ilmu, saran dan masukan selama proses ujian proposal dan ujian akhir tesis ini sehingga penelitian ini makin sempurna.
5. Bapak dan Ibu dosen pengampu Program Pascasarjana Universitas Katolik, yang telah banyak memberikan bimbingan dan ilmu kepada peneliti selama menempuh pendidikan.

6. Segenap pimpinan dan karyawan RS. XYZ yang telah bersedia menjadi partisipan dan memberikan berbagai informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
7. Segenap pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terimakasih atas dukungannya selama ini.

Peneliti menyadari penuh bahwa dalam manuskrip tesis ini tentu masih terdapat banyak kekurangan, baik dari aspek teoritis maupun metodologis. Sehubungan dengan hal tersebut, maka kritik dan saran yang bersifat membangun dari segenap pihak sangat peneliti harapkan, demi penyempurnaannya. Semoga hasil penelitian ini bermanfaat dan dapat turut serta berkontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang ilmu akuntansi.

Semarang, 19 Desember 2022



Nona Ita Tatika Budipradigdo



ABSTRAK

Implementasi ERP di rumah sakit XYZ pada mulanya hanya sebatas ingin memenuhi kebutuhan para profesi dan manajemen yang terlibat di dalamnya dalam meningkatkan kinerja atau kebutuhan untuk mengikuti kemajuan teknologi terkini. Beberapa tahun belakangan ini kebutuhan pengembangan dalam implementasikan ERP muncul sebagai bentuk kepatuhan rumah sakit pada kebijakan/peraturan instansi pemerintah dan standar akreditasi. *Institutional Pressures* memberikan dorongan yang sangat kuat kepada kebutuhan pengembangan dan implementasi ERP yang berkelanjutan sebagai bentuk kepatuhan dan keinginan untuk memperoleh legitimasi namun juga implementasi ERP ternyata memberikan manfaat yang besar bagi rumah sakit untuk meningkatkan kapabilitas kinerjanya untuk keberlangsungan usaha dan kinerja keuangan yang lebih baik. Pengukuran manfaat dari implementasi ERP dilakukan dengan menggunakan filosofi Balance Scorecard dan filosofi kendali mutu kendali biaya.

ERP implementation at XYZ Hospital was initially limited to fulfilling the needs of the professionals and management in improving performance or the need to keep up with the latest technological advances. In recent years the need for development in ERP implementation has emerged as a form of hospital compliance with government agency policies/regulations and accreditation standards. Institutional pressures provide a courageous impetus for sustainable ERP development and implementation as a form of compliance and the desire to gain legitimacy, but ERP implementation also turns out to provide great benefits for hospitals to improve their performance capabilities for business continuity and better financial performance. Measurement of the benefits of ERP implementation is carried out using the Balance Scorecard philosophy and the philosophy of value-based care and patient-centered care.

DAFTAR ISI

BAB I.....	10
PENDAHULUAN.....	10
1.1. Latar Belakang.....	10
1.2. Rumusan Masalah.....	16
1.3. Tujuan Penelitian.....	17
1.4. Manfaat Penelitian.....	17
1.5. Kerangka Pikir.....	18
BAB II.....	19
LANDASAN TEORI.....	19
2.1. Institutional Theory.....	19
2.2. Enterprise Resource Planning.....	23
2.3. Big Data.....	26
2.4. Balanced Score Card, Value-Based care dan Patient-Centered Care.....	30
2.5. Penelitian terdahulu.....	34
BAB III.....	38
METODE PENELITIAN.....	38
3.1. Objek Penelitian.....	38
3.2. Metode Pengambilan Data.....	39
3.2.1 Observasi.....	40
3.2.2 Wawancara.....	40
3.3. Metode Analisa Data.....	43
3.4. Keabsahan Data.....	44
3.4.1. Uji Validitas Data.....	44
BAB IV.....	46
HASIL DAN ANALISIS.....	46
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
4.2. Identitas Narasumber dan Pelaksanaan Wawancara.....	50
4.3. Hasil Penelitian dan Analisa.....	51

4.3.1 Tujuan rumah sakit mengimplementasikan ERP	51
4.3.2 Tekanan <i>Institutional Isomorphisms</i> dalam konteks implementasi ERP di rumah sakit	53
4.3.3 Implementasi ERP memberikan manfaat kepada stakeholder rumah sakit ...	76
4.4. Pembahasan.....	100
BAB V	103
KESIMPULAN, SARAN, KETERBATASAN DAN IMPLIKASI	103
5.1. Kesimpulan	103
5.2. Implikasi Penelitian	104
5.3. Keterbatasan.....	106
5.4. Saran	107
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN	113



DAFTAR GAMBAR :

Gambar 1: Kerangka pikir	18
Gambar 2 : Tekanan Isomorphism di rumah sakit dalam konteks implementasi ERP ..	22
Gambar 3 : ERP Anatomy	24
Gambar 4 : Ilustrasi ERP di Rumah Sakit	25
Gambar 5 : Ilustrasi Big Data	27
Gambar 6 : Perpaduan dari ERP dan Big Data	30
Gambar 7 : Elemen yang sama dan berbeda dari pelayanan berbasis pasien dan pelayanan berbasis nilai	32
Gambar 8 : 4 Perspektif Balance Scorecard Rumah Sakit	33
Gambar 9 : Integrasi system di rumah sakit XYZ	49
Gambar 10 : Tree Diagram Nodes Primer Isomorphism Pressures	54
Gambar 11 : Child Nodes Coercive Pressures	60
Gambar 12 : Child Nodes Normative Pressures	64
Gambar 13 : Child Nodes of Mimetic Pressures	69
Gambar 14 : Workflow Isomorphism Pressures, Implementasi ERP hingga Manfaat yang didapat	77
Gambar 15 : Manfaat ERP dari Perspektif Balance Scorecard	77
Gambar 16 : Workflow Isomorphism Pressures to Financial Performance	91

DAFTAR TABEL :

Tabel 1 : Integrasi filosofi Balance Scorecard dengan Kendali Mutu & Kendali Biaya oleh peneliti	34
Tabel 2 : Pelaksanaan wawancara	50
Tabel 3 : Manfaat Implementasi ERP mendukung Kendali Mutu & Kendali Biaya	96
Tabel 4 : Ringkasan Koding Institutional Pressures	113
Tabel 5 : Ringkasan Koding Manfaat ERP	114
Tabel 6 : Ringkasan Koding Manfaat ERP	116
Tabel 7 : Hasil Koding Coercive Pressure – Badan Akreditasi Rumah Sakit	116
Tabel 8 : Hasil Koding Coercive Pressure – BPJS	118
Tabel 9 : Hasil koding Coercive Pressure – Kementerian Kesehatan	123
Tabel 10 : Hasil Koding Normative Pressure – Profesional	128
Tabel 11 : Hasil Koding Normative Pressure – Tuntutan External	143
Tabel 12 : Hasil Koding Mimetic Pressure – Teknologi	146
Tabel 13 : Hasil Koding Mimetic Pressure – Tuntutan Eksternal	148
Tabel 14 : Hasil Koding Proses Implementasi	151
Tabel 15 : Hasil Koding Manfaat	152
Tabel 16 : Hasil Koding Manfaat	155
Tabel 17 : Hasil Koding Manfaat	158
Tabel 18 : Hasil Koding Manfaat	162
Tabel 19 : Hasil Koding Manfaat	166
Tabel 20: Hasil Koding Manfaat	169
Tabel 21 : Hasil Koding Manfaat	175
Tabel 22 : Hasil Koding Sanksi / Konsekuensi	183
Tabel 23 : Hasil Koding Kendala	187