

PENENTUAN FAKTOR – FAKTOR KUNCI KEBERHASILAN IMPLEMENTASI PERANGKAT LUNAK ERP BERBAHASA MANDARIN: ANALISIS STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR DI BATAM

Eryc¹⁾, Didi Santoso²⁾

^{1), 2)} Sistem Informasi Universitas International Batam
email : eryc@uib.edu¹⁾, 2031083.didi@uib.edu²⁾

Abstraksi

Ketika perusahaan semakin banyak mengadopsi sistem *enterprise resource planning*(ERP) untuk meningkatkan kinerja, tantangan yang terkait dengan penerapan perangkat lunak ERP berbasis Mandarin di sebuah perusahaan manufaktur di Batam, Indonesia, telah mendapat perhatian yang signifikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam terhadap 27 karyawan yang memahami sistem ERP berbasis Mandarin. Analisis tematik digunakan untuk memahami dampak hambatan bahasa dan pengaruhnya terhadap kinerja pengguna. Studi ini berfokus pada faktor – faktor utama yang mempengaruhi kegunaan sistem ERP Mandarin dan memberikan wawasan berharga bagi perusahaan yang menghadapi tantangan serupa dalam implementasi multibahasa. Analisis ini menyoroti peran penting faktor internal seperti keterlibatan manajemen, komitmen, pelatihan, dan keterampilan Teknologi Informasi TI dalam keberhasilan penerapan sistem ERP di China. Wawasan ini berfungsi sebagai panduan praktis bagi perusahaan yang ingin mengoptimalkan proses internal mereka dan memperkuat kemampuan teknis mereka untuk memungkinkan integrasi dan penggunaan sistem ERP yang lancar.

Kata Kunci :

Enterprise Resource Planning (ERP), Critical Success Factors (CSF), Wawancara, NVIVO Software, Analisis Tematik

Abstract

As businesses increasingly adopt enterprise resource planning (ERP) systems to enhance performance, challenges associated with the implementation of Mandarin-based ERP software in a manufacturing company in Batam, Indonesia, have garnered significant attention. This research employs a qualitative research approach by conducting in-depth interviews with 27 employees familiar with Mandarin-based ERP systems. Thematic analysis is utilized to comprehend the impact of language barriers and their influence on user performance. The study focuses on key factors affecting the usability of Mandarin ERP systems and provides valuable insights for companies facing similar challenges in multilingual implementation. The analysis underscores the crucial role of internal factors such as management involvement, commitment, training, and IT skills in the successful implementation of ERP systems in China. These insights serve as a practical guide for companies seeking to optimize their internal processes and strengthen their technical capabilities to facilitate the seamless integration and use of ERP systems.

Keywords :

Enterprise Resource Planning (ERP), Critical Success Factors (CSF), Interview, NVIVO Software, Thematic Analysis

Pendahuluan

Seiring dengan bertambahnya jumlah perusahaan di seluruh dunia, persaingan di tingkat global juga semakin meningkat. Persaingan global yang ketat berarti perusahaan dengan daya saing rendah, tingkat produksi lambat, dan sedikit produk berkualitas tinggi akan mengalami penurunan pangsa pasar. Perusahaan pada akhirnya akan mengajukan kebangkrutan [1].

Banyak perusahaan besar di Indonesia yang belum mengintegrasikan seluruh aktivitas bisnisnya ke dalam sistem yang terkomputerisasi karena mahal biaya dan prosedur yang memakan waktu. Selain itu, bahkan jika usaha kecil dan menengah ingin memperkenalkan sistem baru yang terintegrasi,

sulit untuk menerapkan ERP [2]. Kemajuan teknologi saat ini memberikan dampak yang besar sehingga memaksa dunia usaha untuk memperbaiki sistemnya. Hal ini mengharuskan perusahaan untuk memperbaiki perangkat lunaknya dan beralih ke sistem berbasis ERP [3].

Perusahaan yang bersaing secara global harus mampu mempertahankan keunggulan kompetitifnya. Menerapkan dan mengintegrasikan sistem informasi adalah strategi untuk kesuksesan bisnis. Sistem informasi diperlukan untuk meningkatkan kinerja organisasi [1]. Saat ini, jumlah informasi dalam organisasi semakin meningkat dan sistem informasi menjadi sangat penting. Inovasi teknologi memaksa perusahaan dan organisasi untuk menerapkan sistem

informasi. Sistem informasi yang diterapkan di banyak perusahaan adalah ERP [4].

Solusi perencanaan sumber daya perusahaan (ERP) adalah solusi bisnis terintegrasi yang paling banyak digunakan oleh perusahaan di hampir setiap industri di seluruh dunia. Solusi ERP digunakan oleh hampir 90 dari 500 perusahaan terbesar [5]. Teknologi informasi (TI) dan sistem informasi sering digunakan untuk meningkatkan efisiensi, ketepatan waktu, dan efektivitas biaya. Dalam hal ini *Enterprise Resource Planning* (ERP) menjadi penting dalam perkembangan teknologi bisnis karena manfaatnya bagi sektor korporasi [6].

ERP dirancang untuk mendukung integrasi aktivitas perusahaan seperti pemasaran, produksi, sistem pembelian, dan akuntansi. Ini juga menyimpan semua transaksi dalam database yang digunakan oleh perusahaan studi kasus dan menyediakan fungsionalitas pelaporan manajemen [2]. Program ini memungkinkan pengguna memperoleh informasi akurat dengan memasukkannya satu kali ke dalam sistem tertentu. Perangkat lunak, alur proses, manajemen perubahan, dan pola pikir pelanggan adalah beberapa elemen yang membentuk program ini. Selain itu, perangkat lunak, yang merupakan komponen program yang paling jelas, terdiri dari komponen lain seperti intelijen bisnis, keuangan, sumber daya manusia, manajemen rantai pasokan, dan manajemen hubungan pelanggan [7].

Sistem ERP juga memantau, memelihara, dan mengelola data perusahaan dan berbagai proses bisnis secara terkoordinasi dan terpusat. Sistem ini biasanya dianggap sebagai alat penting yang memungkinkan perusahaan mencapai tujuan mereka secara efektif di pasar global yang terus berkembang [8].

Perusahaan menggunakan sistem perangkat lunak yang disebut "HXERP," ini adalah program berbahasa Mandarin, sehingga menimbulkan tantangan besar bagi tenaga kerja inti perusahaan, yang sebagian besar adalah warga negara Indonesia yang tidak fasih berbahasa Mandarin. Untuk mengatasi masalah ini, eksekutif perusahaan meminta penulis untuk menginstruksikan karyawan lokal Indonesia belajar bahasa Mandarin agar dapat mengoperasikan perangkat lunak secara efektif.

Mengingat kesulitan besar dalam mempelajari bahasa kedua, penulis menganggap topik ini layak untuk dipelajari dan dieksplorasi. Empat tahun setelah menerapkan sistem ERP berbasis di Cina di perusahaan mereka, penulis telah menentukan apakah sistem ini memiliki dampak positif terhadap kinerja pengguna dan apakah sistem tersebut memenuhi kebutuhan pengguna di lingkungan ini. Saya ingin menyelidikinya.

Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan wawasan tentang tantangan dan hambatan yang dihadapi karyawan korporasi Indonesia dalam transisi menggunakan sistem ERP dalam bahasa Mandarin. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi apakah karyawan masih menghadapi tantangan dalam penggunaan sistem

meskipun telah berlangsung sejak lama. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor – faktor yang menyebabkan kesuksesan implementasi ERP di perusahaan ini, baik dari sudut pandang pengguna maupun faktor – faktor lain yang berperan dalam keberhasilan sistem. Tujuan tambahan adalah untuk menemukan solusi dan rekomendasi yang dapat meningkatkan efektivitas dan kegunaan sistem ERP, khususnya bagi pengguna yang baru mengenal lingkungan Perusahaan.

Tinjauan Pustaka

Sistem ERP, atau *Enterprise Resource Planning*, adalah suatu sistem yang memiliki kemampuan untuk menampung berbagai fungsi dan mengintegrasikannya ke dalam satu database terpadu. Contohnya, fungsi-fungsi seperti Sumber Daya Manusia, Manajemen Rantai Pasokan, Manajemen Hubungan Pelanggan, Keuangan, Manufaktur, dan Manajemen Gudang, yang sebelumnya berupa aplikasi perangkat lunak mandiri, kini telah terintegrasi dalam satu sistem [9], yakni paket perangkat lunak aplikasi berskala besar, real-time, dan terintegrasi. Dengan menggunakan daya komputasi, penyimpanan data, dan transmisi data dari teknologi informasi modern, sistem ini mendukung berbagai proses, aliran informasi, pelaporan, dan analitika bisnis di dalam maupun di antara organisasi yang kompleks. Integrasi ini memungkinkan organisasi mengoptimalkan efisiensi dan efektivitas dalam berbagai aspek operasional mereka [10].

Pada saat ini, sistem ERP membantu organisasi menyatukan semua sistem IT dari unit dan departemen ke dalam satu program perangkat lunak terintegrasi yang berbasis database tunggal. Hal ini memungkinkan berbagai unit dalam suatu organisasi untuk lebih mudah berbagi informasi dan berkomunikasi satu sama lain [11]. Namun Implementasi ERP adalah kegiatan strategis; ini merupakan proses kompleks inovasi teknologi yang memengaruhi seluruh organisasi. Keberhasilan ERP dapat menjadi hal yang kompleks dan sulit diukur. Oleh karena itu, pengukuran keberhasilan sistem ERP telah menjadi fokus dari banyak penelitian ERP [12].

Critical Success Factors (CSF) menjadi elemen sentral dalam pelaksanaan sistem ERP, menggambarkan perannya sebagai faktor kritis untuk mencapai keberhasilan proyek. Penulis, merujuk pada penjelasan para ahli, mengartikan CSF sebagai standar utama yang menjadi landasan untuk mencapai keberhasilan implementasi sistem informasi, terutama dalam konteks sistem ERP [9]. Dalam kerangka yang lebih luas, keberhasilan sistem ERP yang terimplementasi dengan sukses dapat menyediakan manfaat strategis, operasional, dan informasional yang menginspirasi bagi perusahaan yang memilihnya. Sebaliknya, ketidakberhasilan implementasi dapat membawa dampak finansial yang merugikan bagi organisasi tersebut [13].

Pentingnya komitmen dalam keseluruhan struktur organisasi proyek juga tidak dapat diabaikan. Dimulai dari tingkat manajemen puncak, pejabat manajemen proyek, hingga tim implementasi ERP sendiri, komitmen menjadi elemen kunci yang berpotensi memengaruhi hasil keberhasilan implementasi ERP secara keseluruhan [14]. Dengan demikian, keseluruhan dinamika ini saling terkait dan saling mendukung, membentuk fondasi kokoh untuk mewujudkan keberhasilan implementasi sistem ERP dalam konteks organisasi.

Penyesuaian bahasa ini menarik perhatian terhadap tantangan pengguna di perusahaan ini yang menggunakan sistem ERP berbasis Mandarin. Dampak bahasa pada interaksi pengguna, input data, dan keseluruhan pengalaman pengguna dalam lingkungan ERP menjadi aspek krusial. Oleh karena itu, khususnya untuk sistem ERP yang berbasis di Mandarin, pemahaman yang mendalam terhadap aspek Faktor Keberhasilan Kritis (CSF) dan pertimbangan bahasa menjadi kunci bagi perusahaan yang ingin mengoptimalkan efisiensi operasional dan meraih manfaat maksimal dari investasi ERP.

Metode Penelitian

Metodologi

Penelitian ini menerapkan metode penelitian kualitatif untuk mendapatkan pemahaman menyeluruh tentang dampak sistem ERP berbasis Mandarin dalam konteks Perusahaan. Wawancara mendalam akan dilakukan untuk menggali pengalaman dan sudut pandang dari 27 pengguna sistem ERP tersebut.

Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor – faktor keberhasilan kritis yang terkait dengan implementasi *Enterprise Resource Planning* (ERP). Data primer, yang merupakan informasi yang diperoleh langsung dari sumber melalui survei, wawancara, kuesioner, dan observasi lapangan, menjadi dasar utama penelitian ini. Sebagai administrator ERP di perusahaan, penulis memberikan bantuan kepada pengguna yang menghadapi masalah, menggunakan metode wawancara terbuka dan mendalam untuk memahami pengalaman mereka dan memberikan dukungan.

Penulis memulai penelitian ini dengan melakukan observasi, wawancara, membaca dokumen, dan menelaah literatur yang relevan. Setelah memperoleh pemahaman menyeluruh tentang studi kasus dan berbagai sudut pandang terkait subjek tersebut, penulis mengembangkan daftar pertanyaan sebagai dasar instrumen untuk mengumpulkan informasi dari responden melalui wawancara [13].

Pengumpulan Data

Selama proses pengumpulan data, saya melakukan wawancara dengan karyawan yang menggunakan sistem ERP di perusahaan dalam Bahasa Inggris. Penjadwalan wawancara ini dilakukan secara strategis selama istirahat makan siang atau periode lain ketika mereka tidak sepenuhnya sibuk dengan

tugas harian mereka. Pendekatan ini bertujuan untuk menciptakan suasana diskusi yang lebih santai dan jujur, sehingga membantu membentuk lingkungan yang mendukung pemahaman yang mendalam tentang pengalaman mereka dengan sistem ERP. Setiap responden yang diwawancarai diminta memberikan tanggapan terhadap pertanyaan-pertanyaan berikut:

- a. Seberapa efektif program pelatihan dan edukasi yang disediakan untuk sistem HXERP berbahasa Mandarin dalam mempersiapkan pengguna untuk penggunaannya?
- b. Sejauh mana peran kepala departemen berpengaruh pada penggunaan sehari-hari dari sistem HXERP berbahasa Mandarin di departemen masing-masing?
- c. Bagaimana keterlibatan aktif kepala departemen memengaruhi penggunaan sistem HXERP berbahasa Mandarin dalam operasi harian di perusahaan?
- d. Jenis insentif apa yang diberikan kepada karyawan untuk mendorong keterlibatan efektif mereka dengan sistem HXERP berbahasa Mandarin dan mendukung implementasinya yang sukses di perusahaan?
- e. Apakah ada aturan atau kebijakan di perusahaan yang memengaruhi penggunaan sehari-hari dari sistem HXERP berbahasa Mandarin?
- f. Bagaimana alokasi anggaran teknologi perusahaan memengaruhi kemudahan akses dan penggunaan sistem HXERP berbahasa Mandarin oleh karyawan dalam tugas harian mereka?
- g. Bagaimana kinerja dan keandalan infrastruktur yang dikelola oleh Administrator IT/ERP memengaruhi kemampuan karyawan untuk menggunakan sistem HXERP berbahasa Mandarin dalam tugas harian mereka?
- h. Apa peran Administrator IT/ERP dalam membantu pengguna dalam penggunaan harian sistem HXERP berbahasa Mandarin, khususnya dalam pemecahan masalah dan memberikan bimbingan?
- i. Sejauh mana Anda terlibat dalam penggunaan sistem HXERP berbahasa Mandarin dalam tugas harian Anda?
- j. Bagaimana keyakinan pengguna dalam kemampuan mereka menggunakan sistem HXERP berbahasa Mandarin memengaruhi kinerja dan produktivitas mereka secara keseluruhan?
- k. Bagaimana kemampuan Anda untuk belajar penggunaan HXERP dalam aktivitas sehari-hari, seperti input data dan pemahaman laporan?

Analisis Data

Dalam penelitian ini, kami menggunakan analisis tematik untuk secara menyeluruh menguji berbagai aspek suatu fenomena dan mengumpulkan data dari berbagai sumber. Pendekatan ini memungkinkan penulis memperoleh pemahaman yang lebih lengkap

tentang signifikansi suatu isu tertentu [13]. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan baik selama maupun setelah proses pengumpulan data selesai dalam kerangka waktu tertentu. Penulis telah memeriksa tanggapan pengguna pada saat wawancara [9]. Rincian transkripsi wawancara diberikan dalam bagian ini. Karena ingatan pengguna masih segar, wawancara tersebut langsung ditranskripsikan setelah pertemuan berlangsung. Analisis tematik digunakan untuk menganalisis data transkripsi dalam penelitian ini. Analisis tema memberikan detail yang kaya untuk membantu mengidentifikasi komponen penting yang memungkinkan studi ini mencapai tujuannya. Enam tahap diperlukan untuk menyelesaikan analisis tematik. Penulis dapat beralih antara fase-fase ini saat menganalisis data kualitatif karena prosedur-prosedur tersebut tidak linear [13].

Fase 1 melibatkan proses akrab dengan data, di mana penulis memperdalam pemahaman pola data melalui analisis tematik sejak pengumpulan data. Dengan mentranskripsikan data dari pengguna, penulis dapat memvalidasi konsep dengan menemukan kesamaan antara data saat ini dan yang sebelumnya. Langkah ini memungkinkan penulis memahami data dengan lebih baik, memerlukan pembacaan ulang yang berulang, dan transkripsi segera setelah wawancara dilakukan. Melalui pendekatan ini, penulis berhasil mengumpulkan data yang komprehensif dari 27 wawancara, mencapai titik jenuh di mana wawancara tambahan tidak diperlukan [13].

Fase 2 melibatkan pembuatan kode awal. Dalam proses analisis tematik, pembuatan kode bukan hanya merupakan prosedur analisis data, tetapi juga membentuk hubungan yang kuat antara pengembangan kode dan pemahaman yang lebih mendalam terhadap fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini, proses pengodean didasarkan pada tiga pertanyaan penelitian utama. Kode-kode untuk pertanyaan penelitian pertama berfokus pada faktor – faktor perusahaan yang memengaruhi keberhasilan pasca-implementasi ERP di berbagai industri. Begitu pula, kode-kode untuk pertanyaan penelitian kedua difokuskan pada faktor – faktor teknologi yang memengaruhi keberhasilan pasca-implementasi ERP. Terakhir, kode-kode yang terkait dengan pertanyaan penelitian ketiga digunakan untuk mengidentifikasi berbagai faktor individu yang berkontribusi pada keberhasilan pasca-implementasi ERP. Pengelompokan sistematis kode-kode berdasarkan pertanyaan penelitian yang relevan sangat penting untuk menjaga akurasi dan memastikan analisis data yang komprehensif.

Fase 3 melibatkan pengelompokan kode-kode serupa menjadi tema yang sesuai. Studi ini menghasilkan tiga set kode yang berbeda. Proses pembacaan teliti memainkan peran krusial dalam mengidentifikasi ekspresi konsep serupa dari para pengguna, dengan beberapa kode memerlukan analisis mendalam sebelum diekstraksi. Kode-kode yang tidak sesuai dengan tema potensial ditempatkan dalam kategori

terpisah untuk mencegah kehilangan data, dan kemudian dievaluasi ulang untuk kemungkinan pengelompokan ulang. Dalam mengevaluasi tema yang muncul, digunakan perangkat lunak untuk menghitung statistik ringkasan guna menilai signifikansi tema yang muncul.

Fase 4 merupakan tahap krusial dalam menyelesaikan tema-tema, melibatkan analisis teliti terhadap kode-kode di setiap tema guna menentukan pola dan koehsi. Dalam penelitian ini, penulis melakukan validasi secara pragmatis dengan mengonfirmasi temuan kepada pengguna penelitian, yang menyetujui sejumlah faktor teknologi, perusahaan, dan lingkungan yang memengaruhi keberhasilan ERP pasca-implementasi. Faktor – faktor tersebut kemudian dikelompokkan ke dalam tema-tema yang relevan.

Fase 5 merupakan langkah berikutnya yang melibatkan pemeriksaan mendalam terhadap setiap tema untuk merinci komponennya. Proses pemberian nama pada setiap tema didasarkan pada data dan kode-kode yang diberikan oleh pengguna, daripada mengandalkan literatur yang ada. Mengingat sifat teknis dari materi yang dibahas, tema-tema diberi nama menggunakan terminologi teknis yang digunakan oleh penulis studi dan berbagai penulis lainnya, yang menekankan validitas data.

Fase 6 merupakan langkah terakhir yang melibatkan penyusunan laporan secara resmi setelah tema-tema ditetapkan dengan jelas. Dalam penelitian ini, temuan disajikan dalam bab berikutnya, dengan menggunakan kutipan langsung dari partisipan untuk mendukung tema-tema yang diidentifikasi, serta memberikan respons komprehensif terhadap tiga pertanyaan utama yang diajukan dalam penelitian ini.

Studi ini menggunakan perangkat lunak NVivo 14 untuk menganalisis data, dengan penerapan kueri-kueri khusus guna mengekstrak hasil dari data yang telah ditranskripsikan. Kueri pengkodean memegang peran sentral dalam pelaksanaan analisis tematik, di mana data teks diberi tanda kutip untuk menyoroti perspektif pengguna sebagai bukti untuk tema-tema yang diidentifikasi. Selain itu, matriks kueri pengkodean digunakan untuk menyajikan berbagai tema dalam baris dan pengguna dalam kolom [13].

Tabel 1. Karakteristik Penggunaan ERP

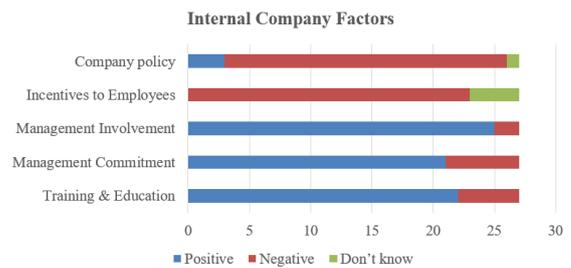
Umur	Pendidikan Terakhir	Pengalaman Penggunaan ERP	Posisi/Jabatan
20	Sarjana / S1	<1 Tahun	Perwakilan Penjualan
21	SMK	<1 Tahun	Operator
24	Sarjana / S1	2 Tahun	Petugas Pembelian
25	Sarjana / S1	4 Tahun	Pelayanan pelanggan
27	Sarjana / S1	2 Tahun	Petugas Akun

27	Sarjana / S1	<1 Tahun	Administrator QA
27	Sarjana / S1	<1 Tahun	petugas keuangan
28	Sarjana / S1	4 Tahun	Pelayanan pelanggan
28	SMK	<1 Tahun	Asisten pemimpin
28	SMK	<1 Tahun	Pengemudi forklift
30	SMK	3 Tahun	Operator
30	Magister / S2	4 Tahun	Manajer Keuangan
31	Sarjana / S1	2 Tahun	Pengawas
32	SMK	<1 Tahun	Sales Eksekutif
35	Sarjana / S1	4 Tahun	Perencanaan eksekutif senior
35	SMA	<1 Tahun	Koordinator Logistik
35	SMK	<1 Tahun	Penerjemah
35	SMA	4 Tahun	Koordinator Perencanaan
36	SMK	4 Tahun	Asisten manajer penjualan
36	Diploma / D3	4 Tahun	Koordinator Logistik
36	SMA	4 Tahun	Koordinator Perencanaan
39	SMK	<1 Tahun	Pengemudi forklift
41	Sarjana / S1	4 Tahun	Eksekutif Pembelian
42	SMA	4 Tahun	Koordinator Logistik
45	SMK	<1 Tahun	Kepala Departemen Operasi
50	SMA	4 Tahun	Eksekutif akuntansi
53	SMA	<1 Tahun	Sales Eksekutif

Hasil dan Pembahasan

Faktor Internal Perusahaan

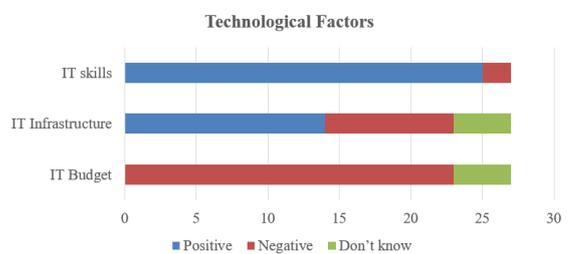
Gambar 1 mengilustrasikan faktor – faktor keberhasilan di dalam perusahaan internal, sebagaimana terungkap dalam wawancara. Faktor – faktor ini mencakup *training and education*, *management commitment*, *management involvement*, *incentives to employees*, dan *company policy*. Seperti yang terlihat dalam Gambar 1, tanggapan positif utama diberikan terutama pada *management involvement*, *management commitment*, dan *training and education*.



Gambar 1. Hasil Analisis Kualitatif (Faktor Internal Perusahaan)

Faktor Teknologi

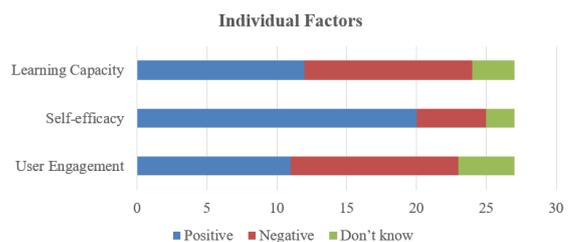
Gambar 2 memperlihatkan faktor – faktor keberhasilan teknologi yang kritis yang diidentifikasi dalam analisis wawancara kualitatif, mencakup *IT Budget*, *IT Infrastructure*, dan *IT Skills*. Seperti yang terlihat pada Gambar 2, tanggapan positif utama terutama berkaitan dengan *IT Skills*.



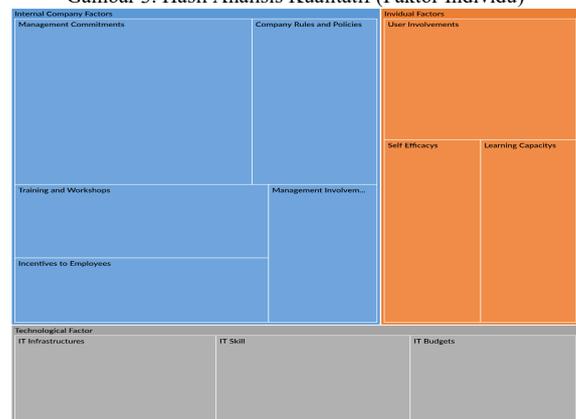
Gambar 2. Hasil Analisis Kualitatif (Faktor Teknologi)

Faktor Individu

Gambar 3 di bawah ini menampilkan faktor – faktor keberhasilan individual yang kritis yang diidentifikasi dalam analisis wawancara kualitatif, termasuk *User Engagement*, *Self-efficacy*, dan *Learning Capacity*. Gambar 3 menunjukkan bahwa respons positif utama terfokus pada *Self Confident*.



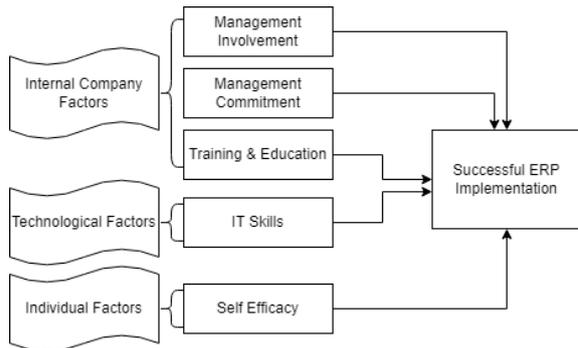
Gambar 3. Hasil Analisis Kualitatif (Faktor Individu)



Gambar 4. Hasil Pencarian Frekuensi



Gambar 5. Hasil Pencarian Kata



Gambar 6. Model Konseptual

Model konseptual yang dijelaskan dalam Gambar 6 dirancang berdasarkan analisis data kualitatif, sebagaimana terlihat pada Gambar 4 dan 5. Hasil wawancara dengan responden di Perusahaan mengidentifikasi lima faktor utama, termasuk *Management involvement*, *Management commitment*, serta *Training and education* untuk faktor internal perusahaan. Dalam konteks faktor teknologi, pembahasan terutama difokuskan pada pentingnya *IT Skills*. Sedangkan untuk faktor individu, responden menyoroti kepentingan *Self Efficacy*.

Kesimpulan dan Saran

Hasil analisis menunjukkan bahwa *Management involvement*, *Management Commitment*, *Training & education*, dan *IT Skills* memainkan peran krusial dalam keberhasilan implementasi sistem ERP. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal jumlah responden yang terbatas, menekankan perlunya memperluas cakupan sampel untuk pemahaman yang lebih komprehensif. Oleh karena itu, untuk memperdalam pemahaman implementasi sistem ERP, disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan pendekatan yang lebih komprehensif, termasuk studi mendalam tentang dampak keuangan terkait. Selain itu, memperpanjang jangka waktu penelitian akan membantu memahami perubahan dan perkembangan dalam penggunaan sistem ERP dalam lingkungan perusahaan. Akibatnya, penelitian masa depan dapat memberikan wawasan yang lebih holistik dan komprehensif tentang keberhasilan dan efektivitas sistem ERP dalam pengaturan perusahaan.

Daftar Pustaka

- [1] W. Ike Wahyuning, M. Lubis, W. Witjaksono, and A. H. Azizah, "Implementation of Enterprise Resource Planning (ERP) using Integrated Model of Extended Technology Acceptance Model (TAM) 2: Case Study of PT. Toyota Astra Motor," *2019 7th Int. Conf. Cyber IT Serv. Manag. CITSM 2019*, 2019, doi: 10.1109/CITSM47753.2019.8965342.
- [2] H. Hermawan, "Successful Implementation of Enterprise Resource Planning," *The Winners*, vol. 20, no. 1, p. 19, 2019, doi: 10.21512/tw.v20i1.5359.
- [3] B. F. Billyan and M. I. Irawan, "Analysis of Technology Acceptance of Enterprise Resource Planning (ERP) System in the Regional Office of PT. XYZ throughout Indonesia," *J. Phys. Conf. Ser.*, vol. 1844, no. 1, 2021, doi: 10.1088/1742-6596/1844/1/012008.
- [4] D. Bamufleh, M. A. Almalki, R. Almohammadi, and E. Alharbi, "User acceptance of Enterprise Resource Planning (ERP) systems in higher education institutions: A conceptual model," *Int. J. Enterp. Inf. Syst.*, vol. 17, no. 1, pp. 144–163, 2021, doi: 10.4018/IJEIS.20210101.oa1.
- [5] S. S. Zabukovšek, R. Picek, S. Bobek, I. Š. Klančnik, and P. Tominc, "Technology acceptance model based study of students' attitudes toward use of enterprise resource planning solutions," *J. Inf. Organ. Sci.*, vol. 43, no. 1, pp. 49–71, 2019, doi: 10.31341/jios.43.1.4.
- [6] A. S. Marsudi and R. Pambudi, "The Effect of Enterprise Resource Planning (ERP) on Performance with Information Technology Capability as Moderating Variable," *J. Econ. Business, Account. Ventur.*, vol. 24, no. 1, p. 1, 2021, doi: 10.14414/jebav.v24i1.2066.
- [7] N. M. Alsharari, "(Erp) in the United Arab Emirates : a Case of Musanada," *Int. J. Technol. Innov. Manag.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–22, 2022.
- [8] F. Mahar, S. I. Ali, A. K. Jumani, and M. O. Khan, "ERP System Implementation: Planning, Management, and Administrative Issues," *Indian J. Sci. Technol.*, vol. 13, no. 1, pp. 106–22, 2020, doi: 10.17485/ijst/2020/v13i01/148982.
- [9] A. K. Rizkiana, H. Ritchi, and Z. Adrianto, "Critical Success Factors Enterprise Resource Planning (ERP) Implementation in Higher Education," *J. Account. Audit. Bus.*, vol. 4, no. 1, p. 54, 2021, doi: 10.24198/jaab.v4i1.31551.
- [10] G. Gerón-Piñón, P. Solana-González, S. Trigueros-Preciado, and D. Pérez-González, "Human Factors That Lead Successful Implementations of ERP Systems," no. October, pp. 340–367, 2019, doi: 10.4018/978-1-7998-1279-1.ch020.
- [11] B. Ozorhon and E. Cinar, "Critical Success Factors of Enterprise Resource Planning Implementation in Construction: Case of Turkey," *J. Manag. Eng.*, vol. 31, no. 6, pp. 1–8, 2015, doi: 10.1061/(asce)me.1943-5479.0000370.
- [12] M. Abu Ghazaleh, S. Abdallah, and A. Zabadi, "Promoting successful ERP post-implementation: a case study," *J. Syst. Inf. Technol.*, vol. 21, no. 3, pp. 325–346, 2019, doi: 10.1108/JSIT-05-2018-0073.
- [13] A. A. Gill, Shaheera Amin, and Ammara Saleem, "Investigation of Critical Factors for Successful

- ERP Implementation: An Exploratory Study,” *J. Bus. Soc. Rev. Emerg. Econ.*, vol. 6, no. 2, pp. 565–575, 2020, doi: 10.26710/jbsee.v6i2.1183.
- [14] M. Sitinjak and R. Jayadi, “Qualitative Case Study of Critical Success Factor in Three Erp Implementation Projects,” *J. Inf. Syst. Manag.*, vol. 4, no. 2, pp. 137–146, 2023, doi: 10.24076/joism.2023v4i2.991.