

INTISARI

Jika dahulu *e-Commerce* merupakan salah satu fungsi tambahan bagi perusahaan yang bergerak di bidang produksi barang dan jasa, maka kini *e-Commerce* telah menjadi salah satu model bisnis utama baru. Saat ini, perusahaan penghasil barang dan jasa dianggap sebagai perusahaan dengan model bisnis tradisional. Perbedaan mendasar dari model bisnis ini mendasari sistem informasi yang digunakan oleh perusahaan. Pada perusahaan dengan model bisnis tradisional mayoritas akan bertumpu pada satu sistem informasi strategis saja yaitu ERP, sedangkan pada perusahaan *e-Commerce* maka sistem informasi utama adalah sistem terkait *e-Commerce* dan sistem ERP merupakan sistem informasi penunjang atau sistem ke-2.

Grup XYZ perusahaan *e-Commerce* dengan struktur sistem informasi demikian. Grup ini telah menggunakan sistem ERP selama 2 tahun, namun sistem masih memerlukan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut agar dapat sejalan dengan perubahan bisnis perusahaan. Guna melakukan analisis permasalahan atas sistem ERP pada grup XYZ maka diperlukan pengembangan dimensi pengukuran model penerimaan pengguna yang tepat. Penelitian-penelitian terdahulu terkait penerimaan pengguna sistem informasi telah banyak dilakukan namun hanya terhadap 1 sistem informasi saja atau terhadap sistem informasi utama yang digunakan di suatu organisasi. Sejauh pengetahuan peneliti, belum terdapat penelitian yang secara spesifik membahas mengenai penerimaan pengguna terhadap sistem informasi penunjang dengan menggunakan integrasi sistem *e-Commerce* dengan sistem ERP sebagai salah satu indikatornya.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat penerimaan pengguna ERP SAP pada grup XYZ untuk kemudian menentukan model yang mampu menjelaskan secara praktis tingkat penerimaan pengguna sistem ERP, yang pada akhirnya dapat menghasilkan usulan-usulan konkrit guna meningkatkan penerimaan pengguna sistem ERP SAP. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan total responden valid berjumlah 107 yang berasal dari 8 nama perusahaan di bawah grup XYZ yang tersebar di 6 negara Asia Tenggara.

Kesimpulan dari penelitian adalah terdapat 24 indikator yang dikelompokkan menjadi 4 variabel yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap sistem ERP SAP. Ke-4 variabel tersebut adalah rendahnya kontribusi sistem ERP, kualitas sistem dan data ERP, pengembangan sistem ERP, dan rendahnya kualitas pendukung sistem ERP. Diharapkan dengan mengoptimalkan nilai dari ke-4 variabel tersebut, grup XYZ dapat meningkatkan penerimaan pengguna atas sistem ERP SAP sehingga sistem tersebut dapat memberikan manfaat yang diharapkan oleh perusahaan.

Kata kunci: *ERP, e-Commerce, Penerimaan Pengguna, Sistem Informasi, user acceptance, IT Balance Scorecard, ERP user value, e-Commerce user value*

ABSTRACT

E-commerce used to be just an additional feature for companies with traditional business model which produced goods and services. Now, e-commerce has evolved to become a new business model. One of the fundamental difference between traditional and e-commerce business model lies in the information system use by the company. Traditional company, mostly use ERP as the only strategic information system, while for e-commerce company the strategic information system is the e-commerce system and ERP plays a supporting role or become a secondary system.

XYZ group is one of the leading e-commerce company in South East Asia which uses e-commerce system and ERP system. ERP is being used for more than 2 years but still the system needs further improvement and development in order to keep up with the business changes. In order to analyze the problems of the ERP system at XYZ group, a new dimensional model development of user acceptance is needed. Previous researches related to user acceptance of information systems have been done before, but those researches focus only on one information system use in an organization or only to the main information systems. Furthermore, as far as researcher's knowledge, there are no specific research that discuss user acceptance of a secondary system in an organization that includes integration between e-Commerce and ERP system as one of the indicators.

This study aims to identify factors effecting user acceptance of ERP system and to determine a model that can explain further on the practical application of it and to suggest approaches to promote the acceptance level of ERP system in e-commerce company. Questionnaire is use in this study with 107 valid respondents. Respondents are from 6 countries of 8 named companies under XYZ group in South East Asia.

In conclusion, there are 24 indicators grouped into 4 variables that effected the user acceptance of ERP system. These variables are low contribution of ERP system, system and data quality of ERP system, development of ERP system and low support quality of ERP system. Optimization of these 4 variables are needed to promote the acceptance level of ERP system in XYZ group

Keywords: ERP, e-Commerce, information system, user acceptance, IT Balance Scorecard, ERP user value, e-Commerce user value.