

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **3.1.1 Objek Penelitian**



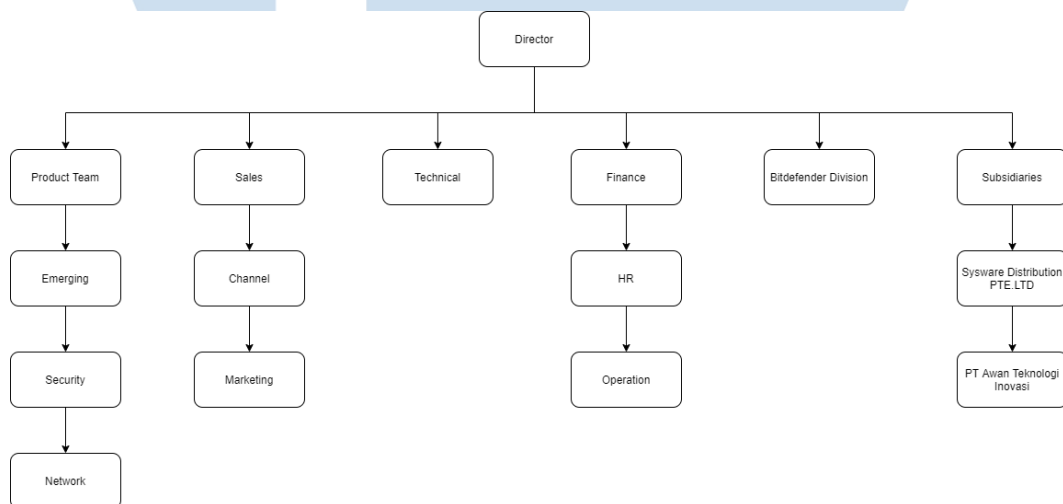
Gambar 3.8 Logo Sysware

PT Sysware Indonesia merupakan perusahaan distribusi IT yang didirikan pada tahun 2007 di bawah naungan Systex Taiwan. PT Sysware Indonesia pada intinya adalah perusahaan distribusi TI generasi mendatang yang terkemuka. Melalui berbagai anak perusahaan dan lini bisnis, Sysware menawarkan kombinasi unik solusi keamanan digital, jaringan, dan perangkat lunak kepada mitra salurannya di Semenanjung Indonesia. Bersama dengan layanan ahli dan pengetahuan perangkat lunak Sysware, PT Sysware dapat menawarkan peluang kepada mitra salurannya untuk membantu pelanggan perusahaan mengoptimalkan dan memaksimalkan investasi TI Sysware. Pada tahun 2017, Sysware mendirikan unit baru yang tugas utamanya adalah mengembangkan perangkat lunak yang digunakan oleh Sysware sendiri dan juga oleh pelanggannya bernama PT Awan Teknologi Innovation, dimana PT ini menciptakan perangkat lunak SysCRM.

##### **3.1.2 Visi Misi**

Visi PT Sysware Company adalah “*Reinventing IT Distribution in an Era of Digital Disruption*”. Semua orang di Sysware mendukung visi ini karena Sysware memiliki visi untuk mengubah cara pendistribusian produk TI di era disrupsi digital dimana serangan siber dan pembobolan data merupakan hal yang biasa terjadi di era ini. Misi Sysware Indonesia adalah "Untuk lebih membina ekosistem bisnis yang saling menguntungkan dan bertanggung jawab secara sosial bagi pelanggan, mitra saluran, karyawan, dan pemegang saham kami." Peran ini berguna dalam membangun hubungan atau ekosistem simbiosis yang dapat menguntungkan pelanggan, mitra saluran, karyawan, dan pemegang saham.

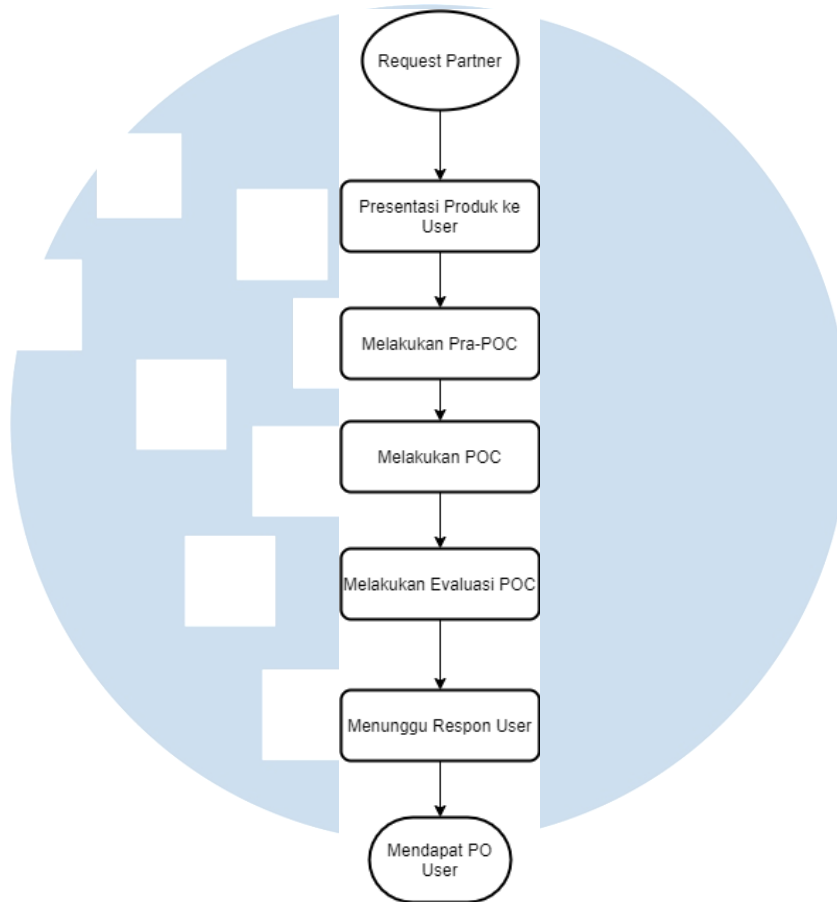
### 3.1.3 Struktur Organisasi



Gambar 3.9 Struktur Organisasi

Pada gambar 3.9, merupakan struktur organisasi dari Perusahaan PT.Sysware Indonesia. Terlihat bahwa Sysware terbagi menjadi beberapa team seperti Product team, Channel team, Account & Marketing team, technical team, Finance & HR, Dan Divisi Bitdefender. Ada juga subsidiaries dari Sysware yaitu PT Awan Teknologi Inovasi dan juga Sysware distributin di Singapore. Segala kegiatan penting seperti PO dengan user penting, perihal pemesanan appliance, finance, dan new products perlu approval dari CEO/Director Sysware.

### 3.1.4 Proses Bisnis



Gambar 3.10 Proses Bisnis Perusahaan

Pada gambar diatas merupakan contoh proses bisnis yang dilakukan oleh Perusahaan. Dimana proses bisnis dimulai dari request partner mengenai opportunity user yang memiliki minat untuk membeli produk cyber-security, kemudian dari pihak Perusahaan akan melakukan presentasi produk kepada user agar user dapat lebih mengerti produk yang ingin dibeli, setelah itu jika user ingin mencoba terlebih dahulu maka akan dibuatkan meeting Pra-POC untuk mengentukan goal apa saja yang perlu dicapai saat melakukan POC (Proof of Concept), berikutnya dilakukan POC untuk mencapai goal yang sudah ditetapkan, setelah itu dilakukan evaluasi POC yang kemudian akan dipaparkan kepada user, dan jika sudah dilakukan maka perusahaan akan menunggu respon user dan jika lancar maka user akan PO (Purchase Order).

### 3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu[31]. Dalam sebuah penelitian terdapat berbagai macam metode untuk mengembangkan suatu

project seperti penelitian kualitatif dan kuantitatif[32], Pada penelitian ini digunakan metode kuantitatif, dimana dipakai bantuan tools Google Form sebagai sarana pembuatan kuesioner untuk mengumpulkan data responden yang dibutuhkan untuk penelitian ini.

### 3.2.1 Alur Penelitian



Gambar 3.11 Alur Penelitian

Pada gambar 3.11 merupakan alur dalam penelitian ini, berikut adalah penjabarannya:

#### 1) Studi Pustaka

Tahap pertama yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan mengumpulkan dan mempelajari literatur untuk mendukung penelitian ini yang membahas mengenai kesuksesan implementasi CRM (Customer Relationship Manager) atau ERP (Enterprise Resource Planning) dalam sebuah Perusahaan.

#### 2) Identifikasi Masalah

Tahap kedua adalah untuk mengidentifikasi masalah yang ada sekaligus menentukan yang akan dibahas dalam penelitian ini. Selanjutnya masalah yang sudah diidentifikasi akan diteliti lebih lanjut dengan cara melakukan

pengukuran variable-variable yang mempengaruhi kesuksesan penerapan aplikasi web SysCRM.

3) Pembuatan Variable dan Hipotesis

Tahap ketiga adalah pembuatan variable-variable yang mendukung penelitian ini, dimana variable ini sudah didapatkan dari penelitian-penelitian terdahulu. Ditahap ini juga dibuat sebuah model penelitian dimana model ini terdiri dari variable-variable pendukung kesuksesan implementasi Customer Relationship Manager (CRM). Berikut juga perlu ditentukan hipotesis dalam penelitian ini sebagai acuan untuk menyelesaikan permasalahan penelitian ini.

4) Pembuatan Kuesioner

Tahap keempat adalah pembuatan kuesioner, kuesioner akan dibuat berdasarkan variable-variable yang sudah ditentukan pada tahap-tahap sebelumnya yang membahas mengenai kesuksesan implementasi aplikasi SysCRM.

5) Membagi Kuesioner

Tahap kelima merupakan tahap penyebaran kuesioner, penyebaran kuesioner akan dilakukan pada saat kuesioner sudah divalidasi sudah memenuhi variable-variable yang ingin diteliti pada penelitian ini. Penyebaran kuesioner kemudian akan disebarkan kepada responden-responden yang bekerja pada PT Sysware Indonesia.

6) Mengelolah Data Kuesioner

Tahap keenam merupakan tahap pengelolaan data kuesioner yang sudah didapat dari penyebaran kuesioner. Tahap ini dilakukan untuk memudahkan tahap berikutnya yaitu validasi data.

7) Validasi Data

Tahap ketujuh dimana akan dilakukannya validasi data kuesioner yang untuk memastikan apakah data kuesioner tersebut valid dan tepat. Dengan uji validitas dan reliabilitas, peneliti dapat memahami apakah alat pengukur dari sebuah penelitian konsisten dan dapat diandalkan untuk mendukung penelitian ini.

#### 8) Analisis Data

Tahap kedelapan adalah tahap analisis, dimana dalam tahap ini data yang sudah divalidasi akan dianalisis lebih lanjut untuk menggambarkan apakah data yang sudah terkumpul secara *objective*.

#### 9) Hasil dan Kesimpulan

Pada tahap terakhir merupakan hasil dan kesimpulan, dimana data yang sudah dianalisis dapat disimpulkan dan dibuktikan berhasil menentukan variable-variable apa saja yang mendukung kesuksesan implementasi sebuah modul CRM terhadap keuntungan sebuah Perusahaan.

### 3.2.2 Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah *Explanatory Research*, *Explanatory Research* adalah cara meneliti dengan terjun ke dunia nyata dan mengamati peristiwa, mendeskripsikannya, dan mengembangkan model dasar. Definisi resminya mengatakan bahwa penelitian eksplorasi adalah penyelidikan awal terhadap gagasan hipotetis atau teoritis tentang fenomena yang Anda amati. Sesuai dengan namanya, dalam penelitian eksploratif, ide utamanya adalah melakukan eksplorasi. Biasanya, studi semacam ini bergerak dalam dua arah[33].

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data primer diperoleh dengan menyebarkan kuisoner merujuk kepada pihak-pihak yang bekerja di PT Sysware Indonesia dimana individu-individu dapat menilai pengalaman individu dalam penggunaan aplikasi web CRM SysCRM yang memahami secara detail penggunaan proses bisnis CRM. Kemudian data sekunder dikumpulkan dari berbagai literatur yang sudah diperoleh dari artikel, jurnal, dan buku yang digunakan sebagai referensi penelitian yang dilakukan untuk menentukan Tingkat kesuksesan implementasi modul CRM pada PT Sysware Indonesia. Berikut merupakan teknik pengumpulan data pada penelitian ini:

#### A. Membuat kuisoner

Dalam pembuatan kuesioner akan ada beberapa pertanyaan yang dibuat berdasarkan variable-variable yang sudah ditetapkan sesuai dengan model yang digunakan. Seperti yang ditunjukkan pada halaman lampiran.

#### B. Validitas dan Reliabilitas

Validitas dan reliabilitas digunakan untuk mengkonfirmasi bahwa data yang diperoleh valid. Salah satu cara mengukur validitas adalah dengan menggunakan metode Average Variance Extracted (AVE), uji Validitas *convergent*, dan uji Validitas *discriminant*. Sedangkan untuk mengukur reliabilitas data penelitian ini akan menggunakan *Cronbach's Alpha Coefficient*.

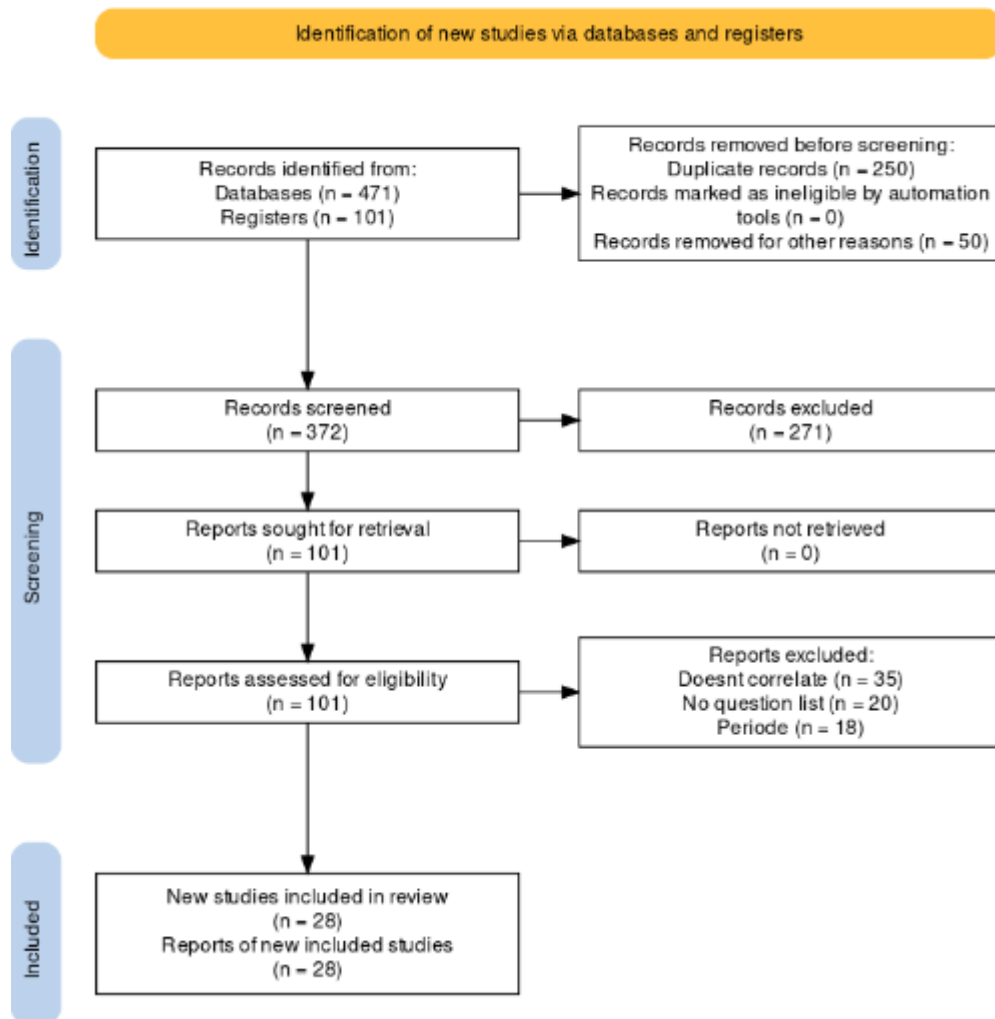
##### 3.3.1 Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah karyawan-karyawan yang menggunakan aplikasi web CRM sebagai pendukung proses bisnis di PT Sysware Indonesia. Tercatat jumlah seluruh populasi pengguna sebanyak 43 individu.

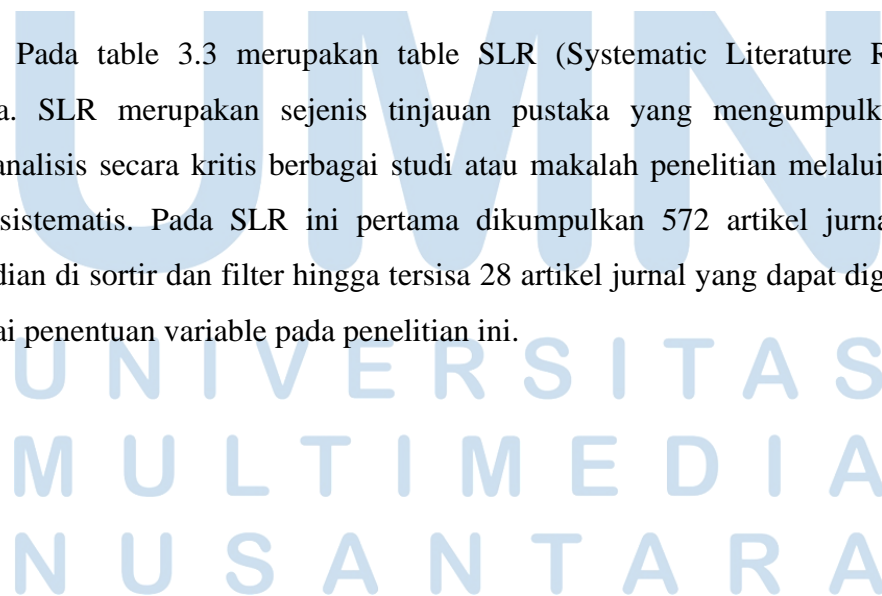
##### 3.3.2 SLR Prisma



Table 3.3 Tabel SLR Prisma

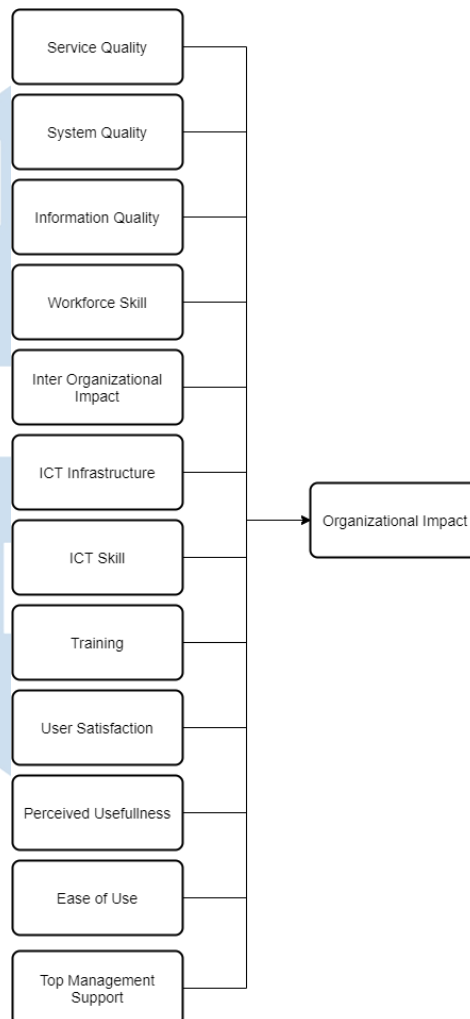


Pada table 3.3 merupakan table SLR (Systematic Literature Review) Prisma. SLR merupakan sejenis tinjauan pustaka yang mengumpulkan dan menganalisis secara kritis berbagai studi atau makalah penelitian melalui proses yang sistematis. Pada SLR ini pertama dikumpulkan 572 artikel jurnal yang kemudian di sortir dan filter hingga tersisa 28 artikel jurnal yang dapat digunakan sebagai penentuan variable pada penelitian ini.





### 3.4 Variabel Penelitian



Gambar 3.1 Variabel Penelitian

Model ini merupakan modifikasi dari model ISS Delone dan Mclean, dimana model ini berdasarkan beberapa variable yaitu:

1) Service Quality

Menurut Delone dan Mclean untuk mengukur keberhasilan IS secara keseluruhan, dibandingkan dengan sistem individual, “*Service Quality*” menjadi variabel yang paling penting[30]. *Service quality* merupakan variable penting yang dapat mempengaruhi *Organizational impact*, karena dengan adanya kualitas layanan yang baik maka pengguna-pengguna dapat lebih berkontribusi terhadap organisasi, dan juga *service quality* dianggap

sebagai keseluruhan dukungan yang ditawarkan oleh penyedia SI dengan memastikan bahwa hal itu dapat diterapkan dengan cara yang tepat[18], [25].

Hipotesis yang didapatkan adalah:

H1. *Service Quality* berdampak positif terhadap *Organizational Impact*.

## 2) System Quality

System quality merupakan karakteristik yang diinginkan dari suatu sistem informasi. Misalnya: kemudahan penggunaan, fleksibilitas sistem, keandalan sistem, dan kemudahan belajar, serta fitur sistem berupa intuisi, kecanggihan, fleksibilitas, dan waktu respons[19]. *System quality* memiliki peran penting terhadap *organizational impact*, karena dengan adanya kualitas sistem yang baik maka pengguna dapat lebih mudah mengoperasikan sistem CRM dengan itu dapat lebih berkontribusi kepada Perusahaan[34].

Hipotesis yang didapatkan adalah:

H2. *System Quality* berdampak positif terhadap *Organizational Impact*.

## 3) Information Quality

Information quality merupakan kualitas informasi yang dikeluarkan oleh sebuah sistem contohnya seperti: laporan manajemen dan halaman web[19], [34]. Kualitas informasi mempunyai pengaruh terhadap *organizational impact* dimana dengan adanya kualitas informasi yang baik maka para pengguna dapat bekerja lebih baik untuk organisasi.

Hipotesis yang didapatkan adalah:

H3. *Information Quality* berdampak positif terhadap *Organizational Impact*.

4) Workforce Skill

*Workforce skill* merupakan merupakan suatu kemampuan yang dimiliki oleh pegawai yang berhubungan dengan biaya, pengetahuan dan teknologi[34]. Kemampuan sumber daya manusia dapat secara langsung berhubungan dengan *organizational impact* dimana dengan adanya sumber daya manusia yang baik maka sebuah organisasi dapat secara alami berkembang.

Hipotesis yang didapatkan adalah:

H4. *Workforce Skill* berdampak positif terhadap *Organizational Impact*.

5) ICT Infrastructure

*ICT infrastructure* mencakup sumber daya teknologi, seperti perangkat keras, perangkat lunak, dan sumber daya jaringan, yang penting untuk operasi IT sebuah organisasi[16]. Infrastruktur ICT yang kuat sangat penting untuk mendukung pengalaman teknologi yang lancar, meningkatkan kemampuan beradaptasi dan integrasi pengguna[6], [35]. Hal ini menunjukkan bahwa infrastruktur ICT penting bagi sebuah organisasi.

Hipotesis yang didapatkan adalah:

H5. *ICT Infrastructure* berdampak positif terhadap *Organizational Impact*.

6) ICT Skills

*ICT skills* didefinisikan sebagai tingkat keahlian yang dimiliki individu dalam memanfaatkan komponen TI, termasuk komputer, jaringan digital, dan beragam aplikasi perangkat lunak[16], [35]. individu yang memiliki *ICT skill* yang tinggi cenderung memahami dan menyesuaikan diri dengan kerangka kerja CRM/ERP dengan lebih mudah[6]. Keahlian tersebut kemudian meningkatkan niat responden untuk terus terlibat dengan sistem dengan itu dapat mempengaruhi sebuah organisasi.

Hipotesis yang didapatkan adalah:

H6. *ICT Skill* berdampak positif terhadap *Organizational Impact*.

7) Training

*Training* umumnya dilakukan untuk memberikan pelatihan kepada karyawan baru dan karyawan saat ini untuk membekali individu dengan keterampilan yang memungkinkan karyawan melakukan tugas individu secara efisien[25], [26]. Dengan training baik karyawan dapat lebih baik menggunakan suatu sistem CRM dan dengan itu dapat mempengaruhi sebuah organisasi.

Hipotesis yang didapatkan adalah:

H7. *Training* berdampak positif terhadap *Organizational Impact*.

8) Perceived Usefulness

*Perceived usefulness* didefinisikan sebagai sejauh mana pengguna percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaan[24], [34]. Dengan adanya kepercayaan dalam sebuah sistem dapat berpengaruh terhadap kinerja sebuah organisasi.

Hipotesis yang didapatkan adalah:

H8. *Perceived Usefulness* berdampak positif terhadap *Organizational Impact*.

9) User Satisfaction

*User satisfaction* merupakan respon pengguna terhadap penggunaan keluaran suatu sistem informasi[24], [36]. Kepuasan pengguna memiliki pengaruh terhadap sebuah organisasi dimana jika pengguna puas dengan sebuah sistem, maka hal tersebut dapat memiliki pengaruh positif terhadap dampak sebuah organisasi.

Hipotesis yang didapatkan adalah:

H9. *User Satisfaction* berdampak positif terhadap *Organizational Impact*.

10) Ease of Use

*Ease of use* mengacu pada sejauh mana pengguna percaya bahwa menggunakan sistem tertentu akan bebas dari usaha[7], [18]. Kemudahan penggunaan terkait dengan penggunaan sistem merupakan faktor penentu penting dalam penerimaan dan integrasi teknologi baru, maka dengan mudahnya penggunaan suatu sistem dapat berdampak terhadap sebuah organisasi.

Hipotesis yang didapatkan adalah:

H10. *Ease of Use* berdampak positif terhadap *Organizational Impact*.

11) Top Management Support

*Top management support* adalah pemberian bantuan yang diperlukan terhadap suatu prosedur operasional dan pemberian instruksi yang jelas untuk pelaksanaan suatu bisnis[25], [37], [38]. Hal ini menggarisbawahi komitmen dan keterlibatan eksekutif senior dalam memperjuangkan dan mengarahkan inisiatif organisasi, seperti implementasi CRM karena itu dapat mempengaruhi dampak sebuah organisasi.

Hipotesis yang didapatkan adalah:

H11. *Top Management Support* berdampak positif terhadap *Organizational Impact*.

12) Inter Organizational Impact

*Inter organizational impact* dapat digambarkan sebagai peningkatan layanan/kepuasan pelanggan, pendukung e-pemerintah, hubungan pemasok yang lebih baik, pendukung bisnis elektronik/e-niaga, peningkatan

layanan/pengiriman produk, dan peningkatan kerja sama dengan rekan kerja[7], [34]. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengaruh internal sebuah organisasi dapat secara langsung memiliki dampak terhadap organisasinya secara keseluruhan

Hipotesis yang didapatkan adalah:

H12. *Inter Organizational Impact* berdampak positif terhadap *Organizational Impact*.

### 3.4.1 Tabel Variabel

Table 3.4 Tabel Variabel

Variable		Original Statement	Modified Statement	Reference
Service Quality	SRQ 1	E-CRM system provides dependable services.	Layanan SysCRM dapat diandalkan	Critical success factors for electronic customer relationship management success adoption: Telecommunication companies case study[25].
	SRQ 2	Our ERP system has a good interface	Sistem SysCRM memiliki antarmuka yang baik	Relationships among ERP post-implementation success constructs: An analysis at the organizational level[39].
	SRQ 3	Our ERP service provider has up-to-date facilities	Penyedia layanan SysCRM memiliki fasilitas terkini	
	SRQ 4	The CMS provides access to grades, attendance, fee status, exam schedule and	SysCRM menyediakan akses terhadap quotation, harga, partner, user dan data opportunities.	Testing and Validating DeLone and MacLean IS Model: ERP System Success

		announcements of results related to students.		in Higher Education Institutions of Pakistan[18].
	SRQ 5	Our ERP service provider is experienced and provides quality training and services	Penyedia layanan SysCRM berpengalaman dan memberikan pelatihan dan layanan berkualitas	Relationships among ERP post-implementation success constructs: An analysis at the organizational level[39].
System Quality	SQ1	The E-CRM system works without crashing	Sistem SysCRM bekerja tanpa crash	Critical success factors for electronic customer relationship management success adoption: Telecommunication companies case study[25].
	SQ2	E-CRM system is always available for use.	Sistem SysCRM selalu tersedia untuk digunakan.	
	SQ3	E-CRM system provides an easy method to search for information.	Sistem SysCRM menyediakan metode yang mudah untuk mencari informasi	
	SQ4	Our ERP is easy to use	SysCRM mudah digunakan	Relationships among ERP post-implementation success constructs: An analysis at the organizational level[39].
	SQ5	Do you get the information you need in time?	Anda mendapatkan informasi yang Anda butuhkan tepat waktu	Investigating the success of ERP systems: Case studies in three Taiwanese high-tech industries[36].



Information Quality	IQ1	E-CRM system provides useful information	Sistem SysCRM memberikan informasi yang berguna	Critical success factors for electronic customer relationship management success adoption: Telecommunication companies case study[25].
	IQ2	The E-CRM system provides reliable information	Sistem SysCRM menyediakan informasi yang dapat diandalkan	
	IQ3	Does ERP system provide the precise information you need?	Apakah sistem SysCRM memberikan informasi tepat yang Anda perlukan?	Investigating the success of ERP systems: Case studies in three Taiwanese high-tech industries[36].
	IQ4	The information on our ERP is relevant	Informasi pada SysCRM relevan	Relationships among ERP post-implementation success constructs: An analysis at the organizational level[39].
User Satisfaction	US1	Overall, I am satisfied with my e-services experience through "Khedmah" system	Secara keseluruhan, saya puas dengan pengalaman layanan saya melalui sistem SysCRM	EVALUATING USERS SATISFACTION FACTORS OF THE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT SYSTEM: A STUDY OF KHEDMAH SYSTEM AS A SINGLE SERVICE PLATFORM[24].



	US2	Data provided by the E-CRM system is quickly updated	Data yang disediakan oleh sistem SysCRM diperbarui dengan cepat	Critical success factors for electronic customer relationship management success adoption: Telecommunication companies case study[25].
	US3	Information satisfaction	Saya puas dengan informasi yang disediakan SysCRM	Investigating the success of ERP systems: Case studies in three Taiwanese high-tech industries[36].
	US4	User satisfaction	Saya puas dengan SysCRM	
Perceived Usefulness	PU1	The contents of the "Khedmah" system is useful for my purpose	Isi dari sistem SysCRM berguna untuk tujuan saya	EVALUATING USERS SATISFACTION FACTORS OF THE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT SYSTEM: A STUDY OF KHEDMAH SYSTEM AS A SINGLE SERVICE PLATFORM[24].
	PU2	My needs/queries are adequately addressed by the "Khedmah" system	Kebutuhan/pertanyaan saya ditangani secara memadai oleh sistem SysCRM.	
	PU3	The E-CRM system allows me to do tasks more correctly.	Sistem SysCRM memungkinkan saya melakukan tugas dengan lebih benar.	Critical success factors for electronic customer relationship management success adoption: Telecommunication
	PU4	E-CRM system increases the efficiency at work.	Sistem SysCRM meningkatkan efisiensi di tempat kerja	

				ion companies case study[25].
Organizational Impact / Value	OI1	Enhance competitiveness or create strategic advantage	SysCRM meningkatkan daya saing atau menciptakan keunggulan strategis	Investigating the success of ERP systems: Case studies in three Taiwanese high-tech industries[36].
	OI2	Enable the organization to respond more quickly to change	SysCRM memungkinkan organisasi merespons perubahan dengan lebih cepat	
	OI3	Our ERP improves overall productivity	SysCRM meningkatkan produktivitas secara keseluruhan	Relationships among ERP post-implementation success constructs: An analysis at the organizational level[39].
	OI4	Our ERP allows for better use of organizational data resource	SysCRM memungkinkan penggunaan sumber daya data organisasi dengan lebih baik	
Inter Organizational Impact	IOI1	Improved cooperation with colleagues	SysCRM meningkatkan kerjasama dengan rekan kerja	ERP post-implementation Success Assessment: An Extended Framework[7].
	IOI2	Better supplier relationships	SysCRM membuat hubungan partner lebih baik	
	IOI3	Increasing customer service/satisfaction	SysCRM meningkatkan pelayanan/kepuasan partner	
Training	T1	Training allows me to share my expert experiences with my colleagues	Pelatihan SysCRM memungkinkan saya untuk berbagi pengalaman ahli saya dengan rekan-rekan saya	Enterprise resource planning success in Jordan from the perspective of IT-Business strategic alignment[26].
	T2	The training provided to me was realistic and practical.	Pelatihan yang diberikan kepada saya realistis dan praktis.	

	T3	The company regularly provides suitable Training for the entire business task of the system.	Perusahaan secara teratur memberikan Pelatihan yang sesuai untuk seluruh tugas bisnis sistem SysCRM	Critical success factors for electronic customer relationship management success adoption: Telecommunication companies case study[25].
ease of use	EU1	Learning to use ERP would be easy for me	Belajar menggunakan SysCRM akan mudah bagi saya	Understanding continuance intention of enterprise resource planning (ERP): TOE, TAM, and IS success model[6].
	EU2	I can easily become expert in ERP usage.	Saya dapat dengan mudah menjadi ahli dalam penggunaan SysCRM	
	EU3	I would find ERP easy to use.	Menurut saya SysCRM mudah digunakan.	
ICT Skill	ICS1	I am generally aware of the functions of ERP.	Saya secara umum mengetahui fungsi SysCRM	Understanding continuance intention of enterprise resource planning (ERP): TOE, TAM, and IS success model[6].
	ICS2	I am well trained in ERP.	Saya terlatih dalam penggunaan SysCRM.	
	ICS3	I am supported by specialized or knowledgeable personnel for ERP.	Saya didukung oleh personel yang ahli atau berpengetahuan luas untuk SysCRM	
ICT Infrastructure	ICI1	Our organization has a good ICT infrastructure for implementing ERP.	Sysware memiliki infrastruktur IT yang baik untuk mengimplementasikan SysCRM	Understanding continuance intention of enterprise resource planning (ERP): TOE, TAM, and IS success model[6].
	ICI2	Our organization has the available IT	Sysware memiliki sumber daya IT( laptop, pc,	

		resources (i.e., computer, internet, etc.) to implement ERP	internet) yang baik untuk mengimplementasikan SysCRM	
	ICI3	There is an alignment between IT and business strategy in implementing ERP in our organization.	Terdapat keselarasan antara TI dan strategi bisnis dalam penerapan SysCRM di Sysware	
WorkForce Skill	WS1	I understand how to work using the SAP HCM application	Saya memahami cara kerja menggunakan aplikasi SysCRM	Development and Validation of Instruments for Evaluation Enterprise Resource Planning on Human Resource Management in Higher Education Sector[38].
	WS2	I have experience using SAP HCM applications because I have and often use the same / similar applications	Saya mempunyai pengalaman menggunakan aplikasi SysCRM karena saya pernah dan sering menggunakan aplikasi yang sama/mirip	
Top Management Support	TMS 1	Top management always encourages the use of the E-CRM system for job-related work.	Manajemen puncak selalu mendorong penggunaan SysCRM untuk tugas yang berhubungan dengan pekerjaan.	Critical success factors for electronic customer relationship management success adoption: Telecommunication companies case study.[25]
	TMS 2	Top management understands E-CRM system opportunities	Manajemen puncak memahami peluang SysCRM	
	TMS 3	Top management understands the importance of the E-CRM system.	Manajemen puncak memahami pentingnya sistem SysCRM.	

	TMS 4	In recent years, top management has committed to making an ERP project successful.	Dalam beberapa tahun terakhir, manajemen puncak telah berkomitmen untuk membuat proyek SysCRM sukses.	
	TMS 5	In recent years, top management has defined the aims of the ERP project explicitly.	Dalam beberapa tahun terakhir, manajemen puncak telah mendefinisikan tujuan proyek SysCRM secara eksplisit.	Understanding continuance intention of enterprise resource planning (ERP): TOE, TAM, and IS success model[6].
	TMS 6	In recent years, top management has been involved throughout the ERP project process.	Dalam beberapa tahun terakhir, manajemen puncak telah terlibat di seluruh proses proyek SysCRM.	

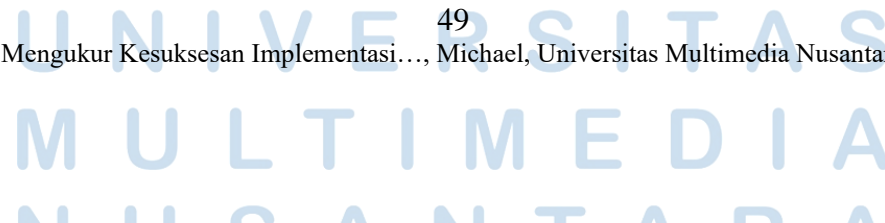
# UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

### 3.4.2 Literature Review

Variable	Article																		
	EVALUATING USERS SATISFACTION FACTORS OF THE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT SYSTEM: A STUDY OF KHEDMAH SYSTEM AS A SINGLE SERVICE PLATFORM	Understanding continuance intention of enterprise resource planning (ERP): TOE, TAM, and IS success model	ADAPTATION OF DELONE AND MCLEAN MODEL FOR ERP SYSTEM QUALITY EVALUATION	A Measurement of the Success of an ERP: The Case of a Distribution Center in a Developing Country	Testing and Validating DeLone and MacLean IS Model: ERP System Success in Higher Education Institutions of Pakistan	The information system's impact on the user's readiness for change	HOW DOES EMPLOYEE INFUSION USE OF CRM SYSTEMS DRIVE CUSTOMER SATISFACTION? MECHANISM DIFFERENCES BETWEEN FACE-TO-FACE AND VIRTUAL CHANNELS	Investigating the success of ERP systems: Case studies in three Taiwanese high-tech industries	ERP Post-Implementation Success Assessment: An Extended Framework	MEASURING ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP) SYSTEMS SUCCESS FROM A MANAGERIAL ACCOUNTING PERSPECTIVE	INVESTIGATION OF FACTORS INFLUENCING SATISFACTION AND LOYALTY TOWARD USE OF ENTERPRISE RESOURCE PLANNING SYSTEMS: A CASE OF TANZANIAN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS	Evaluating ERP systems success: evidence from Jordanian firms in the age of the digital business	The Impact of Enterprise Resource Planning (ERP) in Higher Education Institutions: Support in improvement of academic processes	Development and Validation of Instruments for Evaluation Enterprise Resource Planning on Human Resource Management in Higher Education Sector	Relationships among ERP post-implementation success constructs: An analysis at the organizational level	Critical Success Factors for ERP Systems' Post-Implementations of SMEs in Saudi Arabia: A Top Vendors' Perspective	Critical success factors for electronic customer relationship management success adoption: Telecommunication companies case study	Enterprise resource planning success in Jordan from the perspective of IT-Business strategic alignment	An Evaluation Model of User Satisfaction with Enterprise Resource Planning Systems
Service Quality		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
System Quality		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Information Quality		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Leadership																✓	✓	✓	✓
Training												✓		✓			✓	✓	✓
Ease of Use	✓	✓		✓	✓				✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓
Skills																			
Benefits				✓						✓									
Computer Experience/Skills	✓			✓															
Perceived Usefulness	✓	✓	✓			✓			✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓
User Satisfaction	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓
Top Management Support		✓												✓					
Continuance Intention		✓												✓					
ICT Skill		✓																	
ICT Infrastructure		✓																	
Net Benefit					✓								✓						
Customer Satisfaction							✓												
User Infusion User							✓												
Customer Expectation							✓												
Intention to user							✓												
Impact									✓										
Vendor Support													✓						
Communication Between Departments																	✓		
Continuous Integration																	✓		
Self-Efficacy									✓								✓		
Individual Impact						✓			✓							✓			
Work group impact									✓							✓			
Organizational impact									✓							✓			
Inter-organizational impact									✓							✓			
Technology Quality														✓					
Loyalty											✓								
ERP Success												✓						✓	
IT-Business Strategic Alignment												✓						✓	
Work force skill														✓					
Project management														✓					
Reliability																			
Completeness																			✓
Behavior Intention							✓												✓

Gambar 3.12 Literature Review



### 3.5 Teknik Analisis Data

#### 3.5.1 Statistik Deskriptif

Statistik Deskriptif adalah metode analisis data yang menggambarkan karakteristik suatu populasi atau fenomena yang diteliti. Terutama digunakan untuk memperoleh pemahaman tentang suatu kelompok atau fenomena. Ini melibatkan pengumpulan data melalui survei, wawancara, atau observasi[40].

#### 3.5.2 Smart PLS4

Proses Analisa pada penelitian ini akan menggunakan aplikasi SmartPLS4, hal ini dikarenakan Smart PLS4 menyediakan beberapa fitur yang sangat berguna bagi penelitian ini yaitu:

- a. **Kemampuan Pemodelan Lanjutan:** Perangkat lunak ini mendukung model-model kompleks dengan konstruk laten dan variabel yang diamati. Pengguna dapat dengan mudah menentukan dan memperkirakan koefisien jalur, muatan, dan parameter-model lainnya.
- b. **Alat Evaluasi Model:** SMART PLS 4 mencakup berbagai alat untuk menilai keandalan dan validitas model. Pengguna dapat melakukan analisis bootstrapping untuk memperkirakan kesalahan standar dan interval kepercayaan, serta melakukan simulasi Monte Carlo untuk menilai kekuatan statistik.
- c. **Pemeriksaan Kekokohan:** Perangkat lunak ini memungkinkan pengguna mendeteksi pencilan dan titik data yang berpengaruh, memastikan kokohan estimasi model. Ini juga menyediakan alat untuk menilai kolinearitas dan multikolinearitas di antara variabel.
- d. **Alat Visualisasi:** SMART PLS 4 menawarkan alat visualisasi yang kuat untuk membantu pengguna memahami dan mengkomunikasikan hasil secara efektif. Pengguna dapat menghasilkan diagram jalur, model persamaan struktural, dan visualisasi lainnya untuk mengilustrasikan hubungan antar variabel.