

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Sadya Baraka Salim, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang teknologi informasi dan pengembangan perangkat lunak. PT Sadya Baraka Salim didirikan pada tahun 2023 dan berfokus pada penyediaan solusi perangkat lunak *end-to-end* untuk berbagai kebutuhan bisnis. Dengan visi untuk mempermudah pekerjaan melalui solusi teknologi yang efektif, perusahaan ini berkomitmen untuk menghadirkan sistem yang dirancang sesuai dengan kebutuhan spesifik industri. Berbagai layanan yang ditawarkan meliputi pengembangan perangkat lunak berbasis ERP, integrasi sistem, serta layanan konsultasi teknologi informasi.

Sebagai contoh nyata dari komitmen tersebut, PT Sadya Baraka Salim telah berhasil menangani proyek implementasi Odoo ERP untuk sebuah bisnis laundry. Dalam proyek ini, layanan yang diberikan mencakup konsultasi mendalam untuk memahami kondisi dan kebutuhan bisnis klien secara menyeluruh. Berdasarkan hasil analisis, PT Sadya Baraka Salim merekomendasikan modul-modul Odoo yang paling sesuai, lalu melakukan proses konfigurasi dan implementasi sistem sesuai dengan alur bisnis klien. Tidak hanya sampai pada tahap implementasi, perusahaan juga memberikan pelatihan kepada karyawan laundry mengenai cara penggunaan sistem Odoo secara efektif, serta menyediakan dukungan teknis apabila terjadi kendala dalam pengoperasian sistem.

Sebelum memulai proses implementasi, PT Sadya Baraka Salim juga melakukan asesmen awal untuk mengukur kesiapan organisasi klien dalam mengadopsi sistem ERP. Pengukuran ini dilakukan melalui proses konsultasi yang bertujuan untuk menilai kesiapan sumber daya, proses bisnis, serta pemahaman klien terhadap sistem yang akan diterapkan. Tahap ini menjadi bagian penting dalam menentukan strategi implementasi yang tepat, serta dalam memilih modul dan fitur ERP yang sesuai dengan kebutuhan dan kapabilitas klien.

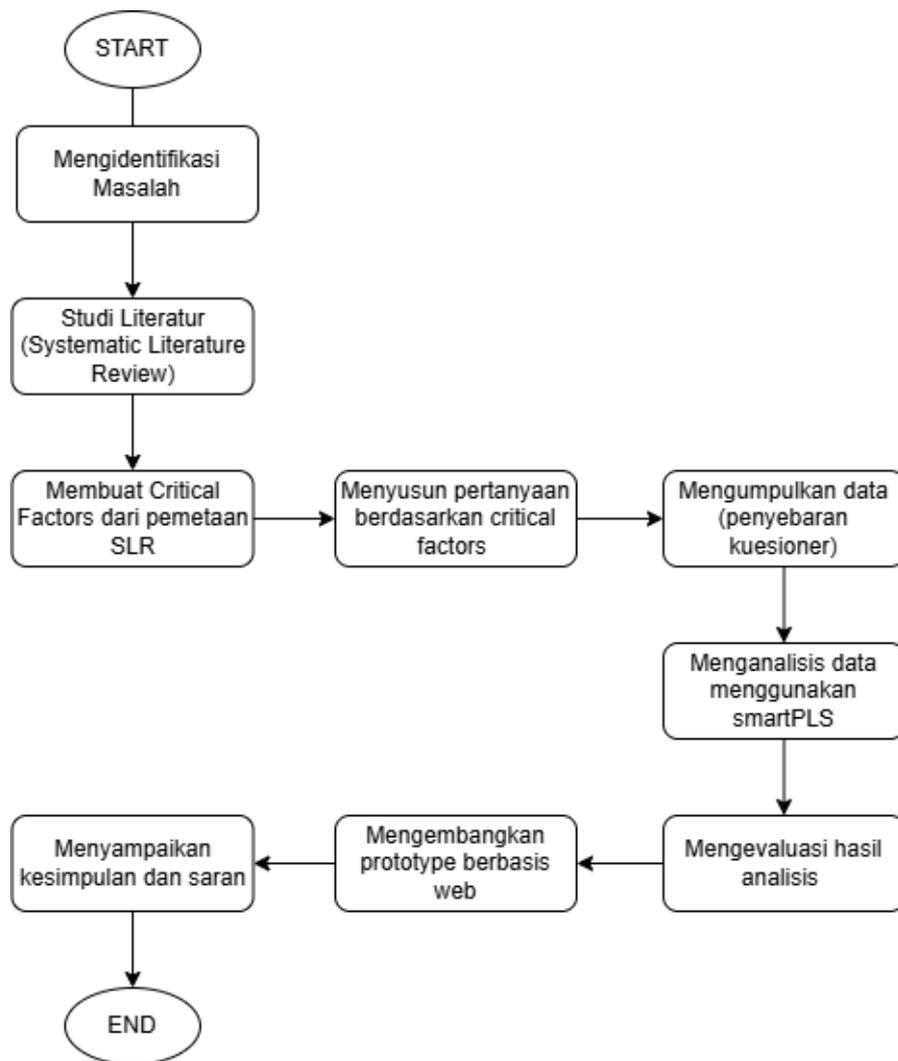
Dalam konteks penelitian ini, PT Sadya Baraka Salim dipilih sebagai objek penelitian untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi sistem ERP yang diterapkan. Penelitian difokuskan pada evaluasi keberhasilan implementasi ERP dari perspektif penyedia jasa, dengan meninjau faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan tersebut berdasarkan dimensi organisasi, proses, teknologi, dan sumber daya manusia. Pendekatan ini memungkinkan pengukuran keberhasilan implementasi ERP secara komprehensif dengan fokus utama pada kepuasan pengguna (*user satisfaction*), yang merefleksikan efektivitas sistem dari perspektif klien sebagai pengguna akhir.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana faktor-faktor memengaruhi kepuasan pengguna dari sistem ERP yang diimplementasikan oleh PT Sadya Baraka Salim sebagai penyedia jasa. Beberapa aspek yang menjadi fokus evaluasi meliputi bagaimana pengelolaan dimensi-dimensi ini berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional, optimalisasi proses bisnis, dan yang terpenting, tingkat kepuasan klien dalam menggunakan layanan ERP dari PT Sadya Baraka Salim. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang berbagai faktor yang memengaruhi kesuksesan implementasi ERP dari sudut pandang penyedia jasa, sekaligus mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki atau dikembangkan lebih lanjut untuk memastikan manfaat berkelanjutan bagi klien.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menerapkan kerangka kerja Balanced Scorecard untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi ERP dari perspektif penyedia jasa.

3.1.1 Alur Penelitian



Gambar 3.1 Alur Penelitian

Alur kerja penelitian ini dimulai dengan mengidentifikasi masalah yang dihadapi oleh organisasi atau perusahaan. Proses ini penting untuk menemukan isu utama yang perlu diselesaikan dalam penelitian, seperti tantangan dalam implementasi sistem atau strategi tertentu. Setelah masalah teridentifikasi, tahap berikutnya adalah melakukan studi literatur dengan melakukan pemetaan *Systematic Literature Review*. Pada tahap ini, peneliti menggali berbagai referensi yang berkaitan dengan topik penelitian, termasuk identifikasi gap penelitian yang ada. Selanjutnya, dari hasil pemetaan SLR, dibuat 20 *Critical Factors*.

Setelah itu, peneliti menyusun pertanyaan kuesioner berdasarkan critical factors. Critical factors tersebut dikelompokkan berdasarkan *category* dan dijabarkan

definisinya. Definisi dari tiap critical factors kemudian yang menjadi dasar dalam penyusunan pertanyaan untuk kuesioner. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pihak internal perusahaan dan pihak eksternal dengan karakteristik responden yang telah ditentukan. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan SmartPLS, sebuah perangkat lunak untuk analisis data berbasis Structural Equation Modeling, untuk mencari pola atau hubungan antar variabel yang telah ditetapkan.

Setelah analisis data dilakukan, tahap selanjutnya adalah mengevaluasi hasil analisis untuk melihat sejauh mana temuan yang diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian serta validitas hubungan antar faktor yang telah diuji. Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, peneliti kemudian mengembangkan sebuah prototype berbasis web yang berfungsi sebagai media evaluasi keberhasilan implementasi ERP, khususnya dalam menilai aspek kepuasan pengguna

Prototype ini disusun berdasarkan faktor-faktor kritis yang terbukti signifikan melalui pengolahan data, serta berperan sebagai sarana praktis yang dapat digunakan oleh penyedia jasa ERP dalam mengukur kesiapan dan keberhasilan implementasi dari perspektif pengguna akhir.

Penelitian ini ditutup dengan penarikan kesimpulan dan pemberian saran yang mengacu pada hasil temuan dan pengembangan prototype. Saran diberikan untuk memberikan arahan praktis bagi organisasi atau penyedia jasa ERP agar dapat meningkatkan efektivitas implementasi sistem, serta untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam meningkatkan keberhasilan implementasi ERP.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui dua metode utama, yaitu studi literatur dan kuesioner. Studi literatur digunakan untuk memperoleh pemahaman teoretis serta referensi dari penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan evaluasi keberhasilan implementasi ERP. Sementara itu, kuesioner dilakukan untuk mengumpulkan data empiris dari berbagai responden, baik yang terlibat langsung dalam implementasi ERP maupun pihak eksternal yang sesuai dengan karakteristik responden yang telah ditentukan, guna mendapatkan

wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan sistem ERP dalam perusahaan. Data yang terkumpul melalui kuesioner ini kemudian akan dianalisis untuk mengidentifikasi hubungan antar variabel yang relevan dengan tujuan penelitian.

3.2.1 Studi Literatur

Studi literatur merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan meninjau berbagai sumber akademik seperti jurnal penelitian, buku, dan publikasi ilmiah yang relevan dengan topik penelitian. Dalam penelitian ini, studi literatur dilakukan dengan fokus pada beberapa aspek utama, antara lain; evaluasi keberhasilan implementasi ERP yang mengacu pada penelitian sebelumnya mengenai bagaimana keberhasilan implementasi sistem ERP dapat diukur serta faktor-faktor yang memengaruhinya; *ERP readiness assessment* yang mengkaji kesiapan suatu organisasi dalam mengadopsi dan mengimplementasikan sistem ERP; serta Leavitt's Diamond Model dan Kepuasan Pengguna sebagai kerangka evaluasi untuk mempelajari bagaimana interaksi dimensi organisasi, sumber daya manusia, proses, dan teknologi dalam implementasi sistem ERP memengaruhi kepuasan pengguna.

3.2.2 Kuesioner

Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada berbagai pihak yang terlibat dalam pemakaian sistem ERP, baik di PT Sadya Baraka Salim maupun perusahaan lainnya yang menggunakan sistem ERP. Kuesioner ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai keberhasilan implementasi ERP, faktor-faktor yang memengaruhinya, serta dampak yang dirasakan oleh organisasi, dengan fokus pada dimensi orang, organisasi, proses, dan teknologi.

Responden dalam kuesioner ini meliputi karyawan yang menggunakan sistem ERP sehari-hari, manajer, direktur, dan pihak yang terlibat dalam pengelolaan atau implementasi ERP di perusahaan. Selain itu, kuesioner juga menyertakan beberapa karakteristik responden, seperti usia, latar belakang pendidikan, pekerjaan saat ini, serta pengalaman bekerja dengan teknologi.

Informasi ini digunakan untuk memperkaya analisis dan memahami berbagai perspektif berdasarkan pengalaman dan peran responden.

Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner disusun berdasarkan *critical factors* (cfs) yang didapat dari hasil *systematic literature review* (SLR) 30 jurnal penelitian terdahulu. Cfs tersebut kemudian dikelompokkan berdasarkan empat kategori: *organization, people, process, technology, user satisfaction* dan didefinisikan. Berdasarkan 20 definisi, dibentuk 20 pertanyaan kuesioner yang disebar ke responden.

Tabel 3.1 List Pertanyaan Kuesioner

Variabel	Kode	Critical Factors	Pertanyaan	Referensi
Organization	OR1	Communication between departments	Kolaborasi komunikasi antar departemen penting dalam mendukung keberhasilan implementasi ERP.	[16], [21]
	OR2	Maintenance cost	Nilai investasi yang tepat penting untuk memastikan tahapan implementasi ERP berjalan efektif.	[30], [33]
	OR3	Financial resources	Alokasi dana yang cukup penting untuk mendukung implementasi sistem ERP berjalan efektif.	[23], [25], [29]
	OR4	Organizational readiness	Penilaian kesiapan perusahaan sebelum implementasi ERP penting dilakukan.	[28], [34], [39]
	OR5	Change management	Perubahan manajemen penting untuk mendukung keberhasilan implementasi ERP.	[29], [38], [39]
Process	PR1	Adequate training	Program pelatihan kepada pengguna penting dalam proses implementasi ERP.	[17], [23]
	PR2	Timing of upgrades	Proses modifikasi sistem ERP sesuai kebutuhan manajemen penting untuk keberhasilan implementasi.	[22], [27]
	PR3	Learning and growth	Pengembangan keterampilan karyawan secara berkelanjutan penting untuk meningkatkan kualitas sistem ERP.	[24], [30], [31]
Technology	TN1	Post implementation support	Dukungan terhadap hasil implementasi ERP penting untuk menyesuaikan proses bisnis yang berjalan.	[21], [23]

Variabel	Kode	Critical Factors	Pertanyaan	Referensi
	TN2	Information quality	Informasi berkualitas dari implementasi sistem ERP penting dalam meningkatkan operasional perusahaan.	[21], [34], [37]
	TN3	System quality	Kualitas sistem ERP penting untuk meningkatkan kinerja perusahaan.	[33], [34], [39]
People	PL1	Top management support	Dukungan dari manajemen puncak berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi ERP.	[15], [17], [29]
	PL2	Responsive vendor support	Peran penyedia sistem ERP penting dalam mencapai keberhasilan implementasi ERP.	[17], [28]
	PL3	Leadership commitment	Komitmen pemimpin organisasi penting dalam mendukung implementasi ERP.	[15], [27], [36]
	PL4	Competence of IT teams	Keahlian tim proyek ERP penting dalam mendukung implementasi sistem ERP berjalan efektif.	[17], [28], [32]
	PL5	Customer support training	Pelatihan untuk tim support penting dalam menangani permasalahan implementasi ERP.	[35], [40], [37]
	PL6	User engagement and involvement	Keterlibatan aktif pengguna penting dalam mendukung keberhasilan implementasi ERP.	[26], [28], [32]
	PL7	User interest	Motivasi pengguna berperan penting dalam keberhasilan implementasi ERP.	[26], [30], [36]
User Satisfaction	US1	User satisfaction	Kepuasan pengguna terhadap kinerja dan manfaat sistem ERP berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi.	[14], [20], [21]
	US2	User acceptance	Penerimaan dan adaptasi pengguna terhadap sistem ERP penting dalam mendukung keberhasilan implementasi.	[21], [26], [36]

3.3 Variabel Penelitian

3.3.1 Variabel Terikat

Variabel terikat adalah jenis variabel yang nilainya dipengaruhi atau ditentukan oleh perubahan yang terjadi pada variabel lain dalam suatu penelitian. Variabel dependen di penelitian ini adalah keberhasilan implementasi ERP yang

direpresentasikan melalui variabel *User Satisfaction*. *User satisfaction* menggambarkan persepsi dari sisi pengguna terhadap keberhasilan implementasi ERP yang menunjukkan seberapa jauh keberhasilan implementasi ERP dirasakan.

3.3.2 Variabel Bebas

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang nilainya dapat memengaruhi variabel lainnya. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *organization, process, technology* dan *people* yang memberikan pengaruh kepada variabel dependen yakni *user satisfaction*.

3.4 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan dengan memanfaatkan aplikasi SmartPLS. SmartPLS digunakan untuk menguji dan menganalisis hubungan antara variabel dalam penelitian ini, yang berfokus pada evaluasi keberhasilan implementasi ERP di PT Sadya Baraka Salim menggunakan Leavitt's Diamond sebagai model konseptual. Data yang diterima dari kuesioner akan diolah dengan metode PLS-SEM guna mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi ERP.

Analisis data dalam penelitian ini mencakup dua tahap utama, yaitu evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan evaluasi model struktural (*inner model*). Evaluasi model pengukuran bertujuan untuk menilai validitas dan reliabilitas indikator menggunakan beberapa parameter seperti *Cronbach's Alpha (CA)*, *Composite Reliability (CR)*, dan *Average Variance Extracted (AVE)*. Evaluasi ini memastikan bahwa indikator yang digunakan dalam penelitian memiliki tingkat keandalan dan konsistensi yang memadai [77] [78].

Setelah model pengukuran divalidasi, dilakukan evaluasi model struktural untuk menguji hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian. Model struktural akan dianalisis untuk mengetahui pengaruh setiap variabel independen (Organisasi, Sumber Daya Manusia, Proses Bisnis, dan Teknologi) terhadap variabel dependen (Kepuasan Pengguna) dalam konteks keberhasilan implementasi ERP.

Hasil analisis ini akan digunakan untuk mengidentifikasi aspek mana yang masih memerlukan perbaikan dalam implementasi ERP di PT Sadya Baraka Salim. Selain itu, penelitian ini juga menghasilkan rekomendasi berbasis data untuk meningkatkan efektivitas sistem ERP yang telah diimplementasikan, termasuk dengan menyusun rancangan diagram alur kerja sebagai solusi.



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA