

PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP *TRANSFER* TEKNOLOGI PADA PROYEK IMPLEMENTASI SISTEM ERP DI UKM

Indra Cahyadi*

Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Trunojoyo Madura

PO Box 2, Kamal, Jawa Timur

*Email: eendra69@gmail.com

Abstrak

Untuk meningkatkan daya saing UKM di era perdagangan global dan menyambut Masyarakat Ekonomi ASEAN 2015, dibutuhkan langkah-langkah manajemen yang tepat dan efektif dalam hal efisiensi, produktivitas, kecepatan dan fleksibilitas. Karenanya, UKM yang terlibat dalam berbagai industri harus mampu mengelola proses bisnis mereka secara inovatif agar dapat memenuhi permintaan dan keinginan pelanggan. Sistem ERP telah banyak digunakan oleh berbagai perusahaan untuk memenuhi tujuan tersebut. Namun, banyak penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem ERP seringkali terhambat akibat pengelolaan transfer teknologi yang lamban selama proyek implementasi berlangsung. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepuasan pengguna terhadap transfer teknologi dalam proyek implementasi sistem ERP. Obyek penelitian adalah sejumlah UKM yang menerapkan sistem ERP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna akan membantu kelancaran transfer teknologi dan penggunaan sistem ERP di UKM

Kata kunci: *Kepuasan Pengguna, Sistem ERP, Transfer Pengetahuan, Transfer Teknologi*

1. PENDAHULUAN

Dengan jumlah populasi lebih dari 620 juta orang dan tingkat pertumbuhan ekonomi rata-rata 6,5%, ASEAN telah menempatkan dirinya sebagai salah satu pilar perekonomian Asia disamping China, India, Jepang dan Korea Selatan. Prospek pertumbuhan ini diharapkan dapat ditingkatkan dengan integrasi ekonomi yang dicanangkan oleh 10 negara anggota ASEAN pada tahun 2015. Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) 2015 merupakan bentuk kerja sama yang dimaksudkan untuk mengembangkan pasar bebas barang dan jasa di kawasan ASEAN, harmonisasi aturan investasi dan liberalisasi modal, serta kemudahan perpindahan tenaga kerja terampil antar negara anggota ASEAN. Karena itu, penerapan MEA di tahun 2015 menuntut usaha kecil dan menengah (UKM) Indonesia untuk meningkatkan daya saing dan siap melakukan berbagai proses inovasi. Proses inovasi bukanlah hal yang mudah dan UKM akan menghadapi berbagai permasalahan dan tantangan terutama yang meliputi:

- 1) Kendala keuangan - UKM seringkali mengeluhkan kurangnya akses ke pemodal atau lembaga-lembaga yang dapat menawarkan bantuan keuangan. Dana yang telah diperoleh pun seringkali digunakan untuk pengembangan pasar domestik dan hampir tidak pernah dipergunakan untuk menyiapkan jalur bisnis di luar negeri. Selain itu, dana dari pemodal ventura, yang sebetulnya dapat digunakan sebagai modal awal, masih belum dikembangkan secara matang (Machmud dan Huda, 2011).
- 2) Keterbatasan teknologi dan inovasi - UKM memiliki akses yang terbatas untuk mengadopsi teknologi yang sesuai. Walaupun UKM mampu mengadopsi teknologi, pada umumnya mereka mengadopsi tingkat teknologi yang *entry-level*, dengan tingkat kemampuan dan implementasi teknologi informasi (information technology, IT) yang rendah, dan tidak mampu melakukan penelitian dan pengembangan produk secara layak. Pengelompokan teknologi yang tepat guna telah dimulai, tetapi menjadi kurang optimal karena terkendala oleh proses alih teknologi yang sangat lambat. Oleh karena itu, UKM tidak mampu berada di arus utama pembangunan industri berbasis teknologi. Tingginya biaya instalasi *hardware* dan *software* aplikasi, ditambah dengan masalah pemeliharaan sistem, adalah hambatan teknis adopsi infrastruktur IT (Honarmand, 2011).
- 3) Keterbatasan sumber daya manusia - Pengelolaan informasi yang berkualitas memainkan peran penting dalam menciptakan keunggulan kompetitif dan beradaptasi dengan perubahan dalam lingkungan bisnis yang cepat. Namun, UKM menghadapi masalah besar dalam

mengelola informasi karena keterbatasan sumber daya manusia mereka. Hambatan sumber daya manusia termasuk kurangnya motivasi, kurangnya pekerja yang terampil dan berbakat dan keterbatasan kemampuan untuk melakukan alih pengetahuan dan manajemen teknologi. Akibatnya, UKM tidak mampu meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan kualitas produksi mereka (Lybaert, 1998).

Salah satu upaya inovasi yang dilakukan berbagai UKM di Indonesia adalah melalui penerapan sistem komputer terintegrasi seperti sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) dalam membantu proses bisnis. Proyek sistem ERP sebetulnya merupakan proyek yang mahal, kompleks, memakan waktu dan sulit, sehingga dibutuhkan pihak eksternal perusahaan yang kompeten agar implementasi ERP dapat berjalan dengan sukses. Umumnya perusahaan tidak mempunyai sumber daya dengan keahlian IT yang handal dan mampu melaksanakan implementasi sistem ERP secara mandiri. Akibatnya, banyak perusahaan yang menggunakan jasa perusahaan konsultan untuk mendampingi selama proses implementasi. Dalam hal ini, konsultan merupakan sumber pengetahuan perusahaan dalam usahanya untuk memahami konsep-konsep sistem ERP, arsitektur sistem ERP, proses rekayasa bisnis serta mempelajari resiko-resiko proyek berdasarkan pengalaman dalam proyek implementasi ERP di perusahaan lain (Lee, dkk., 2002).

Sistem ERP merupakan sistem yang dikembangkan berdasarkan konsep *Material Requirements Planning* (MRP) dan penambahannya, *Manufacturing Resource Planning* (MRP II). Sistem ERP berisi berbagai aplikasi bisnis atau modul perangkat lunak yang terpusat pada sebuah sistem basis data dengan tujuan akhir mengalirkan data dan informasi penting di seluruh organisasi. Sistem ERP merupakan sebuah platform sistem berbasis komputer, namun konsep ERP sebenarnya tidak hanya berfokus pada instrumen teknologi namun juga menyentuh inti manajemen operasional perusahaan. Hal ini karena karena *software* dan *hardware* yang ada pada sistem ERP hanyalah sarana yang akan digunakan untuk mengelola sumber daya yang ada di perusahaan secara menyeluruh (Wallace dan Kremzar, 2001) Sistem ERP sebaiknya dipandang sebagai kesatuan proses yang didalamnya terdapat kompilasi praktik dan prosedur bisnis terpilih dan teruji yang dapat membantu sebuah organisasi menjalankan fungsi bisnisnya secara lebih baik (Kapp, 2001).

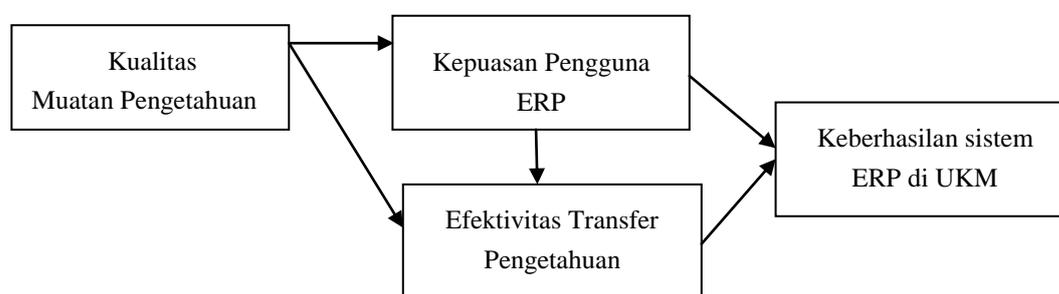
Keberhasilan penerapan sistem ERP tentunya bukan hanya tergantung pada ketersediaan logistik selama proyek implementasi teknologi tersebut. Keberhasilan proyek sistem ERP juga tergantung pada bagaimana sebuah perusahaan mampu meningkatkan pengetahuan tentang penggunaan dan manfaat sistem ERP di antara karyawan mereka. Proses transfer pengetahuan merupakan proses transfer teknologi dan aplikasinya antara sumber teknologi dan penggunanya. Transfer pengetahuan merupakan proses dimana seorang individu atau unit organisasi (misalnya, kelompok, departemen, dan divisi) dipengaruhi oleh pengalaman individu atau unit lain, sehingga terjadi perubahan yang nyata dalam kegiatan individu atau unit penerima teknologi tersebut. Transfer pengetahuan dalam implementasi sistem ERP harus terjadi di kedua arah. Ketika konsultan implementasi tidak mampu menangkap proses bisnis dan kebutuhan bisnis perusahaan, implementasi sistem ERP dapat dianggap gagal dalam memenuhi kebutuhan perusahaan untuk mengadopsi sistem tersebut. Sebaliknya, sistem ERP yang sempurna pun dapat berubah menjadi investasi yang sia-sia ketika pengguna tidak mengerti cara mengoperasikan sistem ERP dalam kegiatan kerja mereka sehari-hari.

Di area manajemen pengetahuan dan implementasi sistem informasi, penelitian mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan transfer pengetahuan dalam proyek implementasi ERP di UKM jarang ditemui. Di sisi lain, ada banyak penelitian yang telah menyelidiki faktor keberhasilan dan permasalahan transfer teknologi dan pengetahuan dalam berbagai proyek implementasi ERP. Namun, penelitian tersebut pada umumnya dilakukan di negara maju, sedangkan masalah yang terkait dengan manajemen pengetahuan dalam implementasi ERP di Indonesia jarang diamati.

Dalam bidang sistem ERP, kepuasan pengguna adalah penilaian pengalaman pengguna dengan akan penggunaan sistem secara keseluruhan dan reaksi afektif individu setelah menggunakan sistem. Kepuasan pengguna telah lama dikenal sebagai pemenuhan harapan atau kebutuhan pengguna yang berasal dari penggunaan sistem secara aktual (Seddon dan Kiew, 1994). Davenport dan Prusak (2000) yang mengatakan bahwa anggota tim proyek biasanya tertarik untuk menghabiskan waktu dan energi mereka untuk mencari tahu hanya jika mereka menganggap pengetahuan itu nantinya yang berharga dan bermanfaat bagi mereka.

Penelitian sebelumnya di bidang evaluasi implementasi ERP juga menemukan bahwa kepuasan pengguna berkaitan dengan penggunaan TI dan dapat digunakan sebagai tolok ukur kesuksesan implementasi TI. Dalam konteks sistem ERP, kepuasan pengguna mengacu pada bagaimana pengguna melihat aksesibilitas dari sistem ERP untuk memenuhi kebutuhan mereka. Kepuasan pengguna merupakan faktor penting untuk keberhasilan implementasi ERP karena proyek ERP akan diterima ketika karyawan mereka menyadari manfaat dari perubahan dari sistem lama ke sistem baru. Implementasi sistem ERP menjadi sangat sulit untuk dilakukan karena kurangnya minat pengguna dan sikap apriori terhadap sistem ERP.

Oleh karena itu, pengelolaan pengetahuan merupakan hal penting yang menentukan tingkat keberhasilan instalasi IT dalam dalam sebuah perusahaan. Berbagai penelitian telah dilakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh pengelolaan alih pengetahuan dalam berbagai proyek sistem IT. Pada umumnya, hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa kualitas pengetahuan dalam proyek IT secara positif berhubungan dengan kepuasan pengguna. Kualitas informasi memiliki efek penting pada kepuasan pengguna dan menunjukkan bahwa hubungan positif antara variabel sangat penting untuk keberhasilan implementasi sistem baru dalam sebuah perusahaan. Oleh karena itu hipotesis yang hendak diteliti pada implemetasi sistem ERP di UKM ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Model yang digunakan dalam penelitian

2. METODOLOGI

Berdasarkan pertimbangan paradigma penelitian, penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif. Pengukuran yang sesuai dan tes validitas konstruk diperlukan sebelum memberikan survei kepada responden. Penelitian ini menggunakan skala pengukuran yang berasal dari penelitian sebelumnya dengan beberapa modifikasi agar skala pengukuran tersebut sesuai dengan konteks dan tujuan penelitian.

Konstruk Pengelolaan Transfer Pengetahuan (EFKTR) dalam studi ini, mencakup lima dimensi untuk mengukur efektifitas alih pengetahuan selama proyek sistem ERP berjalan. Konstruk Kualitas Pengetahuan (KNCONT) mencakup lima dimensi untuk mengukur kualitas pengetahuan yang terkandung dalam repositori pengetahuan proyek sistem ERP. Kedua konstruk ini menggunakan gabungan dimensi yang diadopsi dari studi referensi (Ko dkk., 2005; Kulkarni dkk., 2007). Konstruk Kepuasan Pengguna (USAT) digunakan untuk mengukur apakah pengguna sistem ERP merasakan proses transfer pengetahuan dapat memenuhi kebutuhan pengetahuan dalam mengoperasikan sistem ERP. Dalam konteks penelitian ini, USAT dikonseptualisasikan sebagai indikator keberhasilan sistem ERP di perusahaan. Untuk mengukur USAT penelitian ini mengadopsi item skala yang diusulkan dalam studi penelitian (Kulkarni dkk., 2007; Wang dkk., 2007). Konstruk terakhir mengukur tingkat keberhasilan implementasi sistem ERP di UKM. Kontruk kesuksesan implementasi sistem ERP (ESUCC) ini terdiri dari lima dimensi mengenai tingkat penggunaan sistem dan manfaat yang telah diberikan sistem ERP bagi UKM yang telah menerapkan sistem tersebut (Armstrong dkk., 2005; Gable dkk., 2003).

Dalam penelitian ini, survei kuantitatif dilakukan secara manual dengan target responden karyawan berbagai UKM yang merupakan pengguna sistem ERP dan/atau terlibat dalam proyek implementasi ERP. Pada akhir survei, data yang dikumpulkan dalam survei tersebut disimpan dalam file Microsoft Excel. Data tersebut selanjutnya dianalisis dengan menggunakan Paket SmartPLS for Windows (Ringle dkk., 2005). Software ini digunakan untuk memprediksi

ketergantungan antar variabel dan memeriksa jalur kausal yang menghubungkan variabel prediktor terhadap variabel dependen, dengan menggunakan metode *Partial Least Squares* (PLS).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Validitas konvergen (*convergent validity*) mengukur konsistensi internal dari semua konstruk yang dipelajari. Keandalan komposit (*composite reliability*) nilai minimal 0.70 menunjukkan bahwa variabel manifest memiliki korelasi yang signifikan dengan konstruk yang diukur. Oleh karena itu, setiap indikator yang memiliki nilai CR minimal 0.70 dianggap valid dan disimpan dalam model. Tabel 1 menampilkan semua korelasi indikator pengukuran dan konstruksi yang dimaksudkan.

Tabel 1 Korelasi variable

	Item Pertanyaan	Nilai CR
KNCONT1	Pengetahuan yang disediakan oleh pihak konsultan selama proyek sistem ERP tepat dan akurat	0.852
KNCONT2	Fungsi sistem ERP dan pengetahuan yang terdapat didalamnya bersifat logis dan sesuai dengan kondisi perusahaan	0.871
KNCONT3	Pihak konsultan mengajarkan hal-hal yang mudah diterapkan dan bermanfaat untuk mendukung proyek sistem ERP	0.786
KNCONT4	Pihak konsultan selalu siap menjawab permasalahan yang timbul saat prosyek sistem ERP berjalan	0.784
KNCONT5	Hal-hal yang diajarkan selama proyek sistem ERP penting dan bermanfaat bagi aktifitas pekerjaan saya	0.830
EFKTR1	Pemahaman saya tentang bagaimana cara modul ERP saling terhubung satu sama lain telah meningkat	0.888
EFKTR2	Pengetahuan saya tentang dokumen pelatihan sistem ERP modul untuk pengguna telah bertambah	0.699
EFKTR3	Pengetahuan saya tentang sistem ERP telah diperkaya	0.701
USAT1	Saya dapat mempelajari hal-hal tentang sistem ERP yang berkaitan dengan pekerjaan saya	0.720
USAT2	Pengetahuan yang tersedia selama proyek sistem ERP ini memenuhi kebutuhan saya	0.803
USAT3	Saya puas dengan pengetahuan yang saya dapatkan dari proyek sistem ERP ini untuk membantu pekerjaan saya	0.865
ESUCC1	Sistem ERP memberikan informasi yang saya butuhkan	0.730
ESUCC2	Saya selalu menggunakan sistem ERP dalam pekerjaan	0.719
ESUCC3	Bagian saya mendapatkan manfaat dari penerapan sistem ERP	0.788
ESUCC4	Sistem ERP membantu meningkatkan daya saing perusahaan saya	0.755
ESUCC5	Secara umum, proyek sistem ERP di perusahaan saya berjalan sukses	0.785

Dalam tes validitas konvergen berikutnya, nilai T untuk setiap variabel manifest dihitung dan dibandingkan dengan t kritis = 1,6 pada $\alpha = 0,05$. Perhitungan nilai T indikator yang diusulkan dilakukan dengan menggunakan analisis statistik yang ditampilkan dalam SmartPLS. Variabel dapat dianggap sah jika memiliki nilai T di atas t kritis. Semua indikator yang digunakan memiliki nilai T jauh di atas t kritis pada $\alpha = .05$, sehingga tidak ada penghapusan lebih lanjut dari indikator yang diperlukan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi indikator yang mengisyaratkan adanya variasi dalam variabel dependen. Karena penelitian ini menggunakan indikator reflektif

dalam membangun model dengan SmartPLS, semua variabel indikator ditarik sebagai variabel reflektif dari konstruksi masing-masing. Validitas diskriminan (*discriminant validity*) dari model penelitian ditentukan oleh beban indikator reflektif. Hasil SmartPLS menunjukkan bahwa konstruksi yang terdiskriminasi dengan baik dan skala yang digunakan mampu mengukur konstruksi secara terpisah.

Uji keandalan (*reliability test*) digunakan untuk menguji data yang diperoleh dari kuesioner dan mengidentifikasi konsistensi jawaban responden atas semua pertanyaan dalam penelitian. Uji keandalan juga digunakan untuk mengukur konsep model yang digambarkan dalam hubungan di antara konstruk. Fungsi statistik dalam paket perangkat lunak SmartPLS digunakan untuk menghitung reliabilitas konstruk pada model penelitian. Semua konstruk dalam model pengukuran harus memiliki nilai Alpha Cronbach di atas 0.70 untuk memenuhi syarat keandalan. Semua konstruk dalam penelitian ini menunjukkan keandalan yang tinggi dengan Alpha Cronbach di atas 0,70.

Bagian berikutnya dari analisis statistik data kuantitatif adalah untuk menguji hasil kuesioner dan kaitannya dengan hipotesis. Perangkat lunak SmartPLS digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara konstruk yang merangkai hipotesis dalam model penelitian ini. Hasil algoritma PLS untuk model penelitian ditampilkan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 2 Hasil uji hipotesa

Hipotesa	Nilai T	Hasil (Signifikan pada $p < 0.05$)
Kepuasan Pengguna -> Efektifitas Transfer Pengetahuan	4,782	Diterima
Kepuasan Pengguna -> Kesuksesan sistem ERP	3,246	Diterima
Kualitas Konten Pengetahuan -> Efektifitas Transfer Pengetahuan	3,779	Diterima
Kualitas Konten Pengetahuan -> Kepuasan Pengguna	3,672	Diterima
Efektifitas Transfer Pengetahuan -> Kesuksesan sistem ERP	4,091	Diterima

Hipotesis telah diuji dan hubungan antara konstruk pada model penelitian yang diusulkan telah diketahui. Bagian ini membahas hasil pengujian dari variabel yang diajukan untuk mendukung atau menolak hipotesis, serta hubungan di mana faktor yang berbeda dapat memberikan pengaruh pada fenomena yang sedang dipelajari. Hasil perhitungan dengan menggunakan metode PLS menunjukkan bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini dapat menjelaskan mengenai hubungan tingkat kepuasan pengguna dengan proses transfer pengetahuan dalam proyek sistem ERP di UKM.

Konstruk kualitas muatan pengetahuan diukur sebagai tingkat relevansi pengetahuan yang ada pada repositori dan disediakan oleh sumber pengetahuan, baik eksternal maupun internal perusahaan, dalam proyek sistem ERP. Konstruk efektivitas transfer pengetahuan digunakan untuk mengukur pertukaran pengetahuan dan aplikasi penggunaannya di antara sumber pengetahuan dan penerimanya. Dalam konteks ini, efektivitas transfer pengetahuan adalah ukuran dari seberapa jauh penerima telah mampu memahami dan memanfaatkan pengetahuan dari sistem ERP dalam praktek kerja mereka sehari-hari. Hasil pengujian hipotesa menunjukkan bahwa kualitas muatan pengetahuan dan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap efektivitas transfer pengetahuan. Hal ini berarti bahwa tim proyek ERP di sebuah UKM harus mempersiapkan konten pengetahuan yang mudah dipahami dan diakses oleh pengguna karyawan terkait lainnya, agar pengetahuan pengguna terhadap sistem ERP yang mereka gunakan lekas bertambah dan transfer teknologi dapat berjalan dengan mudah.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa indikator ESUCC yang digunakan, yakni unsur manfaat dan penerimaan karyawan selama implementasi sistem ERP, mampu menjelaskan tingkat keberhasilan implementasi sistem ERP. Hasil pengujian dengan metode PLS menunjukkan transfer pengetahuan yang efektif selama proyek sistem ERP memberikan kontribusi positif pada tingkat keberhasilan implementasi sistem ERP di UKM. Dengan peningkatan kepuasan pengguna dan efektifitas transfer pengetahuan, maka diharapkan pengguna sistem ERP akan merasakan manfaat dari sistem ERP yang mereka gunakan dan semakin terbiasa untuk mengoperasikan sistem tersebut dalam keseharian mereka. Hal ini mengindikasikan bahwa implementasi sistem ERP dalam perusahaan tersebut telah berjalan dengan sukses.

4. KESIMPULAN

Dengan tren globalisasi saat ini, UKM menghadapi lingkungan bisnis yang penuh gejolak di mana persaingan menjadi semakin ketat, sementara perkembangan bisnis mereka terhambat oleh berbagai kendala yang sama. Peran UKM telah terbukti signifikan bagi agenda pembangunan bangsa karena mereka memberikan kontribusi yang cukup besar untuk indikator perekonomian, membantu pertumbuhan dan menciptakan fondasi ekonomi yang kuat dalam penciptaan industri-industri baru, serta memperkuat industri yang ada untuk pengembangan industri di masa depan.

Meskipun demikian, di tengah pelaksanaan MEA 2015 ini, pelaku UKM di Indonesia harus berurusan dengan berbagai tantangan. Terkait dengan pertanyaan utama dari penelitian ini, teori yang ada menjelaskan berbagai tantangan dalam transfer teknologi dan pengetahuan yang mempengaruhi tingkat keberhasilan proyek sistem ERP di UKM. Data empiris menyimpulkan bahwa efektivitas transfer pengetahuan dalam proyek sistem ERP di UKM dipengaruhi oleh kualitas muatan pengetahuan dan kepuasan pengguna sistem ERP di perusahaan tersebut. Ketiga faktor tersebut secara bersama-sama kemudian memberikan kontribusi positif terhadap pelaksanaan proyek sistem ERP di UKM.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, B., Fogarty, G., Dingsdag, D. dan Dimblesby, J., 2005, Validation of computer user satisfaction questionnaire to measure IS success in small business, *Journal of research and Practice in Information Technology*, vol. 37, no. 1, hal. 27-42.
- Gable, G., Sedera, D. dan Chan, T., 2003, Enterprise Systems Success: a Measurement Model, ST Mach, A Massey and JI DeGross (eds.), *Proceedings Twenty-Fourth International Conference on Information Systems*, Seattle, USA, hal. 576-91.
- Machmud, Z.A.K.I.R., dan Huda, A., 2011, SMEs' Access to Finance: An Indonesia Case Study, *ERIA Research Project Report 2010*, vol. 14, hal. 261-290.
- Honarmand, A., 2011, IT Adoption and the Internationalization of SMEs, <https://pure.ltu.se/ws/files/36939213/LTU-EX-2012-36925830.pdf>, diakses pada 20 Februari 2015.
- Lybaert, N., 1998, The information use in a SME: its importance and some elements of influence, *Small Business Economics*, vol. 10, hal. 171-191.
- Kapp, K.M., 2001, *Integrated Learning for ERP Success: A Learning Requirements Planning Approach*, CRC Press, LLC Florida.
- Kulkarni, U.R., Ravindran, S. dan Freeze, R., 2007, A Knowledge Management Success Model: Theoretical Development and Empirical Validation, *Journal of Management Information Systems*, vol. 23, no. 3, hal. 309-347.
- Lee, Y.W., Strong, D.M., Kahn, B.K. dan Wang, R.Y., 2002, AIMQ: a methodology for information quality assessment, *Information and management*, vol. 40, no. 2, hal. 133-146.
- Ringle, C.M., Wende, S., dan Will, A., 2005, SmartPLS (Version 2.0 M3), University of Hamburg, Hamburg, Germany.
- Wallace, T.F., Kremzar, M.H., 2001, ERP: Making It Happen The Implementers' Guide to Success with Enterprise Resource Planning, 1st ed., John Wiley and Sons, New York.
- Wang, E.T.G., Lin, C-L., Jiang, J. dan Klein, G., 2007, Improving Enterprise Resource Planning (ERP) Fit to Organisational Process Through Knowledge Transfer, *International Journal of Information Management*, vol. 27, no. 3, hal. 200-212.