

## Penerapan Sistem RPI (*Retail Pro International*) dalam meningkatkan kualitas layanan di PT. Transmarco Mong

Muhamad Akbar <sup>a,1,\*</sup>, Miffah Fauziah <sup>b,2</sup>

<sup>a</sup> Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI

<sup>1</sup> akbargeto@gmail.com \*

\* corresponding author

### ARTICLE INFO

#### Article History

Received

Revised

Accepted

#### Keywords

System Application;  
Retail Pro International

### ABSTRACT

This study aims to determine the context of the Implementation of the Retail Pro International System at the Department of Merchandiser through (1) quality of the system, (2) quality of information, (3) quality of service, (4) quality of use, (5) user satisfaction, (6) usefulness, and are there any obstacles in the process of implementing the Pro Retail System in the Merchandiser Department. In this study the sample consisted of 6 informants, The informants consisted of 2 merchandisers, IT special retail pro, project management manager and pro retail vendors. This research uses triangulation method in qualitative writing. The author uses data analysis techniques of the Miles and Huberman model in which there are three activists in data analysis namely data reduction, data display, and conclusion drawing / verification. And on the conceptual model the writer uses DeLone and McLean Model.

On service quality, information quality, service quality in implementing the Retail Pro System at the Merchandiser Department has not gone well because there are still some obstacles. For the intention of use, satisfaction of use, and usefulness is quite good in Implementing the Retail Pro System at the Merchandiser Department.

## PENDAHULUAN

Seiring dengan berkembangnya zaman, bisnis ritel di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup pesat dan membuat persaingan bisnis semakin kompetitif. Dalam kompetisi tersebut, setiap perusahaan ritel saling bersaing untuk mempertahankan konsumen yang selama ini menggunakan produk mereka. Para pengusaha tersebut berlomba untuk memuaskan konsumennya masing-masing agar mereka tidak beralih ke produk atau jasa dari perusahaan kompetitor, maka tak pelak lagi setiap perusahaan ritel harus terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan demi keberhasilan perusahaan untuk bertahan dalam kompetisi bisnis.

Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas, setiap perusahaan retail berlomba-lomba dalam mengembangkan inovasi dan meningkatkan teknologinya. Perkembangan dunia teknologi yang cepat dan dinamis memberikan dampak yang luar biasa terhadap mobilisasi transaksi perusahaan di perusahaan ritel. Teknologi telah membuat kehidupan masyarakat semakin cepat dan dinamis. Dengan adanya kemudahan dan kecepatan yang diberikan, teknologi mendorong perusahaan untuk memanfaatkan teknologi guna membantu dalam aktifitas setiap harinya. Hal tersebut di lakukan agar kualitas pelayanan khususnya pelayanan yang menggunakan sistem perangkat lunak dapat meningkatkan kecepatannya dalam sistem, informasi dan kemudahan akses pelayanan.

Salah satu perusahaan ritel yang menggunakan sistem perangkat lunak dalam menjalankan bisnisnya adalah PT. Transmarco Mong. PT. Transmarco Mong adalah perusahaan yang bergerak di bidang retail fashion dan memiliki dua *department* yaitu (1) *Core department* yaitu : *Merchandiser*, *Product Development*, dan *Sales Operation*. (2) *Support* yaitu : *Human Resource*, *Information Technology*, *Finance*, *Purchasing*, *General Affair*, *Inventory Control*, *Internal Audit*, *Warehouse*, dan *Project Management*. *Merchandiser* berperan sangat penting dalam sebuah perusahaan ritel. di antara peran nya adalah menentukan produk apa yang akan dijual oleh sebuah *brand*, mengetahui *aging* barang, mengetahui perencanaan *inventory* kepemilikannya, mengetahui perkiraan habis barang, menganalisa *market*, melakukan *development* produk, melakukan pembelian kepada *supplier*, mendistribusikan barang sesuai *market* dari lokasi toko tertentu, menentukan harga jual suatu produk, dan mengatur komposisi stok di toko maupun digudang.

Untuk membantu pekerjaan merchandiser secara detail, sistematis dan lebih efisien tersebut maka PT. Transmarco Mong menggunakan sebuah perangkat lunak yang disebut dengan RPI (Retail Pro International).

RPI merupakan perangkat lunak manajemen ritel dengan kemampuan multinasional dan fleksibilitas. Perangkat ini membantu mengoptimalkan operasi bisnis dan memiliki lebih banyak waktu untuk fokus pada apa yang benar-benar penting dan menumbuhkan keterlibatan pelanggan dan memanfaatkan tren ritel. RPI adalah *platform* perangkat lunak yang dipilih untuk strategi *omni-channel*. Ritel *omni-channel* adalah ketika pelanggan bisa menggunakan lebih dari satu channel penjualan seperti toko fisik, *e-Commerce*/internet, *mobile (m-Commerce)*, *social Commerce*, untuk melakukan riset, membeli, mendapatkan dan mengembalikan atau menukar barang dari para peritel.

Sebelum menggunakan RPI, PT Transmarco Mong telah menggunakan perangkat lunak sumber daya perusahaan atau ERP (*Enterprise Resource Planning*) dengan platform perangkat lunaknya yang disebut Naviation. Sistem Naviation merupakan sistem informasi yang diperuntukan bagi perusahaan manufaktur maupun jasa yang berperan mengintegrasikan dan mengotomatiskan proses bisnis yang berhubungan dengan aspek operasi, produksi, maupun distribusi di perusahaan. Namun Sistem Naviation di alihkan ke sistem RPI seiring dengan adanya perkembangan perusahaan dan semakin meningkatnya proses bisnis.

Di dalam pengoperasiannya, setiap sistem memiliki kelebihan dan kekurangannya. Demikian pula sistem naviation yang sebelumnya di gunakan oleh perusahaan dalam beberapa tahun terakhir, namun ketika kebutuhan transaksional semakin meningkat, sistem Naviation tidak dapat memenuhi kebutuhan tersebut seperti berubahnya bisnis proses perusahaan yang menyebabkan tidak maksimalnya sistem naviation di gunakan, sulitnya sistem naviation memenuhi keinginan user, tidak memiliki fitur yang memberikan fleksibilitas sehingga beberapa transaksi di lakukan secara manual, dan lain-lain.

Berdasarkan paparan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk membahas tentang bagaimana penerapan sistem RPI (Retail Pro International) meningkatkan kualitas layanan di PT. Transmarco Mong.

## MOTIVASI PENELITIAN

Untuk mengetahui konteks penerapan sistem RPI melalui model (1) kualitas sistem, (2) kualitas informasi, (3) kualitas layanan, (4) kualitas penggunaan, (5) kepuasan pengguna, (6) kemanfaatan, serta (7) kendala-kendala dalam proses penerapan sistem RPI.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Sistem

Menurut Henry Prat Fairchild dan Eric Kohler (2014: 31) Sistem adalah sebuah rangkaian yang saling terkait antara beberapa bagian dari yang terkecil, jika suatu bagian/sub bagian terganggu, maka bagian yang lainnya ikut merasakan ketergangguan tersebut.

Menurut Rommey dan Steinbart dalam Mulyani (2016:2), Pengertian sistem adalah : “Kumpulan dua atau lebih komponen yang saling bekerja dan berhubungan untuk mencapai tujuan tertentu.”

Selanjutnya sistem menurut Raymond McLeod dan George Schell dalam Djahir (2015:6), sistem adalah Sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan.”

Berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas Sistem Informasi (Information System) secara teknis dapat didefinisikan sebagai sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan (mendapatkan), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi.

### Retail Pro International

Menurut yang tertera pada website <https://retailpro.com> RPI atau Retail Pro International merupakan perangkat lunak manajemen ritel dengan kemampuan multinasional, dan fleksibilitas. Berinovasi solusi perangkat lunak ritel untuk membantu mengoptimalkan operasi bisnis dan memiliki lebih banyak waktu untuk fokus pada apa yang benar-benar penting dan menumbuhkan keterlibatan pelanggan dan memanfaatkan tren ritel. RPI adalah platform perangkat lunak yang dipilih untuk strategi omni-channel.

## Kualitas Layanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan (Dewi, Rahmatunnisa, Sumaryana, & Kristiadi, 2018).

## METODE PENELITIAN

### Desain penelitian

Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian yang digunakan adalah triangulasi metode yaitu metode membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Pada penelitian ini digunakan dengan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

### Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan pada kondisi yang alamiah. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer, dan sumber sekunder. teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi (Sugiyono, 2009:62).

#### *Sumber Primer*

Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini sumber primer di peroleh dari hasil wawancara kepada para pihak yang berhubungan dengan penelitian yaitu staf merchandiser, Staf IT merchandiser, manager project managemet, vendor RPI dan akademisi.

Wawancara dilakukan secara mendalam terhadap responden yang telah di pilih dan di anggap memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang penerapan sistem RPI di Department Merchandiser. Wawancara ini di lakukan guna menggali informasi terkait kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, intensitas penggunaan dan kepuasan memakai dan kemanfaatan sistem RPI.

#### *Sumber Sekunder*

Menurut Sugiyono (2010:137), data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Sumber sekunder pada penelitian ini di peroleh melalui dokumen PT. Transmarco yaitu modul sistem, data evaluasi sistem, dan data maintenance sistem.

### Validasi Data

Untuk mendapatkan data yang valid dalam penelitian kualitatif ini digunakan metode Triangulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Melalui tehnik triangulasi sumber peneliti melakukan wawancara kepada beberapa narasumber yang memiliki posisi dan jabatan berbeda dengan pertanyaan yang sama namun masih terkait dengan pekerjaan yang sama. Selanjutnya melalui tehnik triangulasi peneliti melakukan dengan wawancara, observasi dan telah dokumen.

## HASIL PENELITIAN

### A. Deskripsi Data Penelitian

Deskripsi data penelitian merupakan penjelasan mengenai data yang telah didapatkan dari hasil penelitian. Data ini didapat dari hasil penelitian dengan menggunakan teknik data kualitatif. Peneliti menggunakan Teori Kesuksesan Sistem Informasi Model *The DeLone and McLean Model* dalam Journal of Management Information System (2003:14). Teori tersebut memberikan gambaran untuk mengetahui keberhasilan sistem informasi manajemen dalam suatu instansi dengan melihat enam indikator yaitu,

Kualitas Sistem (Sistem Quality), Kualitas Informasi (Quality Information), Kualitas Pelayanan (Service Quality), Intensi Penggunaan, Kepuasan Pengguna (User Satisfaction), dan Kemanfaatan. Teori tersebut memberikan visualisasi/gambaran yang berguna atas komponen-komponen penting yang harus ada dan dilakukan dalam penerapan Sistem Informasi Manajemen oleh suatu organisasi untuk menjamin bahwa pelaksanaan penerapan Sistem Informasi Manajemen berjalan dengan baik, efektif, dan efisien.

## B. Hasil dan Pembahasan

### a. Kualitas Sistem (System Quality)

Kualitas Sistem merupakan tingkat baik buruknya sesuatu untuk mengukur seberapa besar teknologi yang dirasakan, apakah relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan suatu kinerja. Untuk mengetahui Penerapan Sistem RPI, hal mendasar yang ditanyakan yaitu

Q : apakah RPI ini sudah mengikuti modul standar RPI yang berlaku ?

A : Berdasarkan kesimpulan dari hasil wawancara, RPI sudah mengikuti modul-modul standar ERP yang berlaku, dapat dilihat dari modul-modul yang ada didalam RPI seperti modul finance, purchase, inventory, sales, customer management, dan lain-lainnya.

Q : Apakah penerapan sistem RPI pada Merchandiser sudah berjalan dengan baik ?

A : Berdasarkan kesimpulan wawancara , kendala yang dihadapi oleh RPI yakni jika semakin banyak yang menggunakan RPI maka kecepatan sistem akan berkurang atau menjadi tidak optimal.

Q : Apakah RPI sudah mulai mengadakan perkembangan teknologi untuk meningkatkan kualitas sistem yang ada?

A : RPI sudah berupaya meningkatkan perkembangan teknologi yang ada, dengan cara menyesuaikan kebutuhan dan keinginan user. RPI dapat diakses dimana saja dengan menggunakan jaringan internet yang ada.

Q : apakah dilihat dari kemudahan sistem dengan mempermudah user menggunakan RPI Seperti adanya *uploader* ?

A : RPI sudah cukup mudah dengan adanya *uploader* sangat membantu pekerjaan merchandiser menjadi lebih efisien dan efektif. Dikarenakan pada sistem lama hal ini dilakukan secara manual satu persatu input, tentu saja hal tersebut membutuhkan banyak waktu untuk mengerjakannya.

Q : Apakah RPI memiliki keamanan yang baik dalam melindungi dan mengakses data ?

A : Berdasarkan hasil wawancara dengan I2 mengatakan bahwa keamanan di RPI sudah cukup baik. Keamanan yang dilakukan dengan cara masing-masing user/pengguna memiliki akses yang dapat batasi akses dalam penggunaan sistem dan proses, sesuai dengan kebutuhan user.

Q : Apakah RPI dapat di akses dengan cepat?

A : dapat disimpulkan bahwa kecepatan akses yang ada di RPI sejauh ini sudah cukup baik, semua tergantung dengan jaringan internet yang tersedia.

Q : Apakah RPI memiliki keandalan yang baik terkait dengan fungsi dan komponennya ?

A : Berdasarkan wawancara dari beberapa informan dengan melihat dari sub indikator diatas dapat disimpulkan bahwa untuk kualitas sistem belum berjalan dengan baik

### b. Kualitas Informasi (Information Quality)

Kualitas Informasi merupakan Kesesuaian antara tujuan dan manfaat dari sekumpulan data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya serta digunakan untuk membantu mengambil keputusan. Data dapat diartikan kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian yang nyata. Untuk mengetahui Kualitas Informasi Sistem RPI, hal mendasar yang ditanyakan yaitu :

Q : Bagaimana kelengkapan informasi yang diberikan oleh RPI kepada pengguna

A : Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa informasi yang diberikan sudah cukup lengkap, masalah yang ada hanya user belum terbiasa menggunakan sistem.

Q : Apakah informasi yang diberikan mudah dimengerti dan dipahami atau belum.

A : disimpulkan bahwa informasi yang diberikan RPI sudah cukup mudah dipahami dan dimengerti, hanya saja ada beberapa informasi yang diberikan terpisah-pisah jadi merchandiser harus menggabungkan informasi tersebut

**c. Kualitas Layanan (Service Quality)**

Q : Bagaimana fasilitas yang tersedia di sistem RPI ?

A : hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang tersedia di RPI sudah cukup lengkap sesuai dengan yang diinginkan dan dibutuhkan user.

Q : Bagaimana dengan pelayanan Vendor ?

A : dalam pelayanan yang vendor berikan yakni respon yang diberikan vendor cukup lama apabila ada kendala hal ini mengakibatkan menghambat proses, bahkan selain itu juga karena hal ini timeline yang sudah ditentukan menjadi mundur.

Q : Bagaimana kemampuan vendor dalam membantu pengguna yang membutuhkan bantuan

A : Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Kemampuan vendor dalam membantu user kurang cepat dalam menanggapi setiap masalah yang ada, hal ini dikarenakan vendor indonesia harus mengkonfirmasi setiap masalah yang ada kepada vendor yang ada di manilla. Hal ini jelas menghambat proses dan mengakibatkan keterlambatan timeline yang sudah ditentukan sebelumnya.

Q : Adakah ada jaminan yang diberikan vendor kepada pengguna, apabila terjadi hal yang tidak sesuai dengan yang diinginkan

A : Berdasarkan jawaban dapat disimpulkan bahwa Jaminan yang diberikan vendor sudah ada, seperti pada saat ada kendala dari pihak vendor akan memperbaikinya.

**d. Intensi Pengguna**

Q : Bagaimana Frekuensi Penggunaan sistem RPI?

A : Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh beberapa informan diatas disimpulkan bahwa Intensi Penggunaan dapat dilakukan setiap hari. Karena RPI dapat diakses dimana saja dan kapan saja.

**e. Kepuasan Pengguna**

Q : Apa saja yang mempertimbangkan pengambilan keputusan untuk menggunakan sistem RPI?

A : Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa yang mempertimbangkan pengambilan keputusan untuk menggunakan sistem RPI yakni sistem RPI lebih baik dari sistem yang sebelumnya karena membuat efektivitas waktu kerja, membantu mempercepat pekerjaan merchandiser dari sebelumnya dan hanya saja kendala yang dihadapi masih sama yaitu respon dari vendor yang kurang cepat yang menghambat proses

Q : pertanyaan Apakah sistem RPI sudah cukup baik

A : Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa dapat disimpulkan bahwa sistem RPI sudah cukup baik dan sudah sesuai dengan kebutuhan user. Kekurangannya hanya pada vendornya saja, respon vendor yang kurang cekatan dalam menanggapi setiap masalah yang ada mengakibatkan mundurnya timeline yang sudah ditentukan.

**f. Kemanfaatan**

Kemanfaatan merupakan dampak atau manfaat dari aktivitas penerapan sistem informasi. Apabila sistem informasi berjalan dengan baik maka akan memberikan banyak manfaat bagi banyak pihak, manfaat tersebut dapat dirasakan oleh individual, organisasi, maupun masyarakat

Q : Apa saja manfaat yang dirasakan oleh pengguna dengan adanya sistem RPI.

A : Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa manfaat yang didapat dari menggunakan RPI yakni, membantu pekerjaan merchandiser menjadi lebih sistematis, efektif dan efisien. Selain itu juga membantu pekerjaan merchandiser lebih cepat dari pada menggunakan sistem sebelumnya

**KESIMPULAN**

**a. Kualitas Sistem (System Quality)**

Kualitas sistem pada sistem RPI telah di laksanakan berdasarkan standard operasional dan prosedur Department merchandiser. Sistem RPI menerapkan modul-modul standar ERP yang berlaku dan dapat dilihat dari modul-modul yang tersedia didalam RPI seperti modul finance, purchase, inventory, sales, customer management, dan lain-lainnya. Sedikit kendala, apabila semakin banyak pengguna sistem RPI secara bersamaan maka kecepatan sistem akan berkurang atau menjadi tidak optimal.

Sistem RPI telah menyesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan user saat ini dengan mempermudah user mengakses RPI dimanapun dengan rencana penggunaan web based. web based dapat di akses di google sehingga dapat membantu merchandiser mengerjakan pekerjaannya dimana saja dan kapanpun. Adanya uploader sangat membantu pekerjaan merchandiser menjadi lebih efisien dan efektif. Dikarenakan pada sistem lama hal ini dilakukan secara manual satu persatu input, tentu saja hal tersebut membutuhkan banyak waktu untuk mengerjakannya.

#### **b. Kualitas Informasi (Information Quality),**

Kualitas Informasi berkaitan dengan output sistem. Kualitas informasi juga berguna untuk mengetahui sejauh mana informasi tersebut dapat memenuhi harapan dan kebutuhan para user. Sebelum sistem RPI di gunakan , User di training terlebih dahulu dan di berikan buku panduan, sehingga user mendapatkan informasi secara mendetail terkait penggunaan sistem RPI walaupun dalam beberapa hal agak sulit di mengerti karena berbeda dengan sistem sebelumnya. Dalam hal keamanan sistem RPI, user memiliki batasan-batasan yang di tetapkan agar tidak terjadi kerusakan sistem dan telah di bukukan didalam kebijakan penggunaan sistem.

#### **c. Kualitas Pelayanan (Service Quality)**

Pelayanan adalah aktivitas yang tidak kasat mata akibat adanya interaksi pengguna dan pengelola pemberi layanan. Kualitas layanan berguna untuk pemberian harapan pengguna dan persepsi mengenai kualitas layanan dalam organisasi. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti, pelayanan yang vendor berikan masih kurang cepat dan responsif sehingga menghambat proses dalam operasionalnya.

#### **d. Intensi Penggunaan**

Intensi penggunaan dari sistem RPI sangat mudah di lakukan karena dapat di gunakan dimana saja dan kapan saja selama jaringan internetnya bagus dan sistem berjalan dengan optimal.

#### **e. Kepuasan pengguna**

Dari hasil wawancara dan pengamatan dapat dikatakan pengguna cukup tertarik, menggunakan RPI. Hal dikarenakan sistem RPI lebih baik dari sistem yang sebelumnya karena membuat efektivitas waktu kerja dan membantu mempercepat pekerjaan .

#### **f. Manfaat**

Dengan adanya sistem RPI efektivitas merchandiser dalam menyelesaikan suatu pekerjaan menjadi lebih cepat, sistematis dan menghemat waktu.

### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **Buku**

- [1]. Atmosudirdjo, Prajudi. 1981. Hukum Administrasi Negara. Jakarta, Ghalia Indonesia.
- [2]. Badudu, J. S. dan Sutan Mohammad Zain. 2010. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- [3]. Djahir, Yulia. 2015. Bahan Ajar Sistem Informasi Manajemen. Yogyakarta : Grup Penerbitan CV Budi Utama.
- [4]. Fahmi, I. (2015). Pengantar Ilmu Administrasi Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- [5]. Jogiyanto. 2008. Metodologi Penelitian Sistem Informasi. CV Andi Offset. Yogyakarta.
- [6]. Jogiyanto, 2007. Sistem Informasi Keperilakuan. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset
- [7]. Mulyani, Sri. 2016. Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Keuangan Daerah : Notasi Pemodelan Unified Modeling Language (UML). Bandung : Abdi Sistematika.
- [8]. Poerwanto. 2006. New Business Administration. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

#### **Jurnal**

- [1]. Aries Wicaksono, Hery Harjono Mulyo, Ignatius Edward Riantono, (2015). Analisis Dampak Penerapan Sistem ERP Terhadap Kinerja Pengguna.
- [2] Dewi, M. P., Rahmatunnisa, M., Sumaryana, A., & Kristiadi, J. B. (2018). Ensuring Service Quality in Education for Indonesia's Sustainable Education. *Journal of Social Studies Education Research Sosial*, 9(4), 65–81. <https://doi.org/10.17499/jsser.26856>

- [3]. Dimitrios Manditinos, Journal of Enterprise Information Management, Factors Affecting ERP System Implementation Effectiveness.
- [4]. Dwi Pratama, Wahjoe Witjaksono, Nia Ambarsaria, (2016). Penerapan Sistem Informasi Berbasis Enterprise Resource Planning Menggunakan Sap Modul Plant Maintenance di PT. Len Industri.
- [5]. Elys Kusumawati, (2018). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dalam Pelayanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Banten.
- [6]. Eriyanto Vetanusi, Lindawati, Veronika, Noerlina N, Implementasi Software ERP Microsoft Dynamics Navision Untuk Modul Supply Chain Management.
- [7]. Rispianda, Fatimah Eryanti, Cahyadi Nugraha, (2014). Penerapan Sistem Open Source Enterprise Resource Planning pada Perusahaan Elektronika.
- [8]. Sri Ayu Pracita, Heru Susilo, Riyadi, (2016). Analisis Penerapan Sistem Enterprise Resource Planning (ERP) pada PT Domusindo Perdana.