

## Is closed communication a major hindrance in an enterprise resource planning implementation? : a case study of an Indonesian family-owned company

Yanki Hartijasti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20441285&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

The high risk of failure associated with the implementation of enterprise resource planning (ERP) system relates to resistance among employees by rejecting or sabotaging the system. Communication has been identified as a critical success factor on ERP implementation in several studies, whereas, many others do not depict any relation at all. The current study, however, argues that communication regarding the benefits of ERP system is the most critical success factor for the accomplishment of ERP implementation in family-owned company in Indonesia. Empirical data from 116 ERP users were examined by using logistic regression, which reveals that communication has significant negative effect on ERP implementation. It means the more company practices closed communication, the lesser success of ERP implementation will be achieved. Findings show that closed communication leads to poor coordination between departments which reduces the speed of problem solving in the field and causes ERP implementation in PT ABC to not be fully utilized.

<hr>

Tingkat kegagalan yang tinggi dalam implementasi enterprise resource planning (ERP) terkait dengan konfrontasi karyawan melalui penolakan atau sabotase sistem ERP. Komunikasi diidentifikasi sebagai faktor penting dalam implementasi ERP di beberapa penelitian sebelumnya; namun penelitian lain tidak menemukan adanya hubungan. Studi ini berargumen bahwa komunikasi mengenai manfaat sistem ERP adalah faktor keberhasilan utama untuk pencapaian implementasi sistem ERP pada perusahaan keluarga di Indonesia. Data empiris dari 116 responden pengguna ERP dianalisis dengan menggunakan regresi logistik. Hasil penemuan studi ini adalah komunikasi memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap implementasi ERP. Artinya, semakin diterapkannya komunikasi tertutup, semakin rendah tingkat kesuksesan implementasi ERP. Temuan studi ini menunjukkan bahwa komunikasi tertutup mengakibatkan koordinasi buruk antar departemen yang berakibat pada penurunan kecepatan pemecahan masalah di masing-masing departemen dan implementasi ERP di PT ABC belum sepenuhnya berhasil.