JURNAL ILMIAH SISTEM INFORMASI (JUSI)
VOL 5, No. 1, Januari 2026, pp. 211 - 228
p-ISSN : 2803-1507 (media cetak) | e-ISSN : 2803-1531 (media online)
Link Publikasi: https://ejurnal.provisi.ac.id/index.php/JUISI/issue/view/169

Implementation of the Zoho Application ERP System to Improve Employee Performance Effectiveness

Linda Yogta Fiana*[1], Dewi Deniaty Sholihah[2]
[1,2] Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Jl. Rungkut Madya, Gn. Anyar, 60294, Kota Surabaya, Jawa Timur, Indonesia
e-mail: lindhayogtha29@gmail.com*[1], dewi deniaty.mnj@upnjatim.ac.id[2]

ARTICLE INFO

Article History:

Received: 27-11-2025
Revised: 14-12-2025
Accepted: 08-01-2026
Published: 21-01-2026

ABSTRACT

The rapid development of information technology has encouraged companies to adopt cloud-based Enterprise Resource Planning (ERP) systems to enhance the integration of business processes. This study evaluates the effectiveness of implementing Zoho ERP, specifically Zoho People and Zoho Books, in managing employee and financial data at PT Inovasi Teknologi Solusindo (Trustmedis). A qualitative descriptive approach was employed through in-depth interviews, observations, and document analysis to understand user experiences within the HRGA and Finance divisions. Findings indicate that Zoho ERP improves administrative efficiency, enhances data accuracy, and accelerates approval processes for payroll, attendance, reimbursements, and business travel. The integration of modules also enhances transparency and the quality of financial reporting through digital data synchronization. Analysis using the Technology Acceptance Model 2 (TAM2), the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), and the Information System Success Model (DeLone & McLean) shows that perceived usefulness, job relevance, output quality, performance expectancy, system quality, and information quality are key determinants of user acceptance and continued system use. This study confirms that Zoho ERP's effectiveness improves employee performance through process automation and reduced administrative workload. The findings provide theoretical contributions to cloud-based ERP research and practical insights for organizations seeking to optimize ERP implementation in digital work environments.

Keywords: *ERP System, Zoho, Employee Performance, User Experience, HR–Finance Integration.*

Abstrak

Pertumbuhan teknologi informasi mendorong perusahaan untuk mengadopsi sistem *Enterprise Resource Planning (ERP)* berbasis cloud guna meningkatkan integrasi proses bisnis. Penelitian ini mengevaluasi efektivitas implementasi Zoho ERP khususnya Zoho People dan Zoho Books dalam pengelolaan data karyawan dan keuangan pada PT Inovasi Teknologi Solusindo (Trustmedis). Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumentasi untuk memahami pengalaman pengguna pada divisi HRGA dan Finance. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Zoho ERP meningkatkan efisiensi administrasi, akurasi data, serta mempercepat proses *approval* terkait

DOI: https://doi.org/10.51903/zc5fk546

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

payroll, absensi, *reimbursement*, dan perjalanan dinas. Integrasi antar modul juga memperbaiki transparansi serta kualitas laporan keuangan melalui sinkronisasi data secara digital. Analisis menggunakan *Technology Acceptance Model 2 (TAM2), Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT),* dan *Information System Success Model* (DeLone & McLean) menunjukkan bahwa *perceived usefulness, job relevance, output quality, performance expectancy, system quality,* dan *information quality* menjadi determinan utama penerimaan dan keberlanjutan penggunaan sistem. Penelitian ini menegaskan bahwa efektivitas Zoho ERP berdampak pada peningkatan kinerja karyawan melalui otomatisasi proses dan pengurangan beban administratif. Temuan ini memberikan kontribusi teoretis terhadap studi ERP berbasis cloud dan kontribusi praktis bagi perusahaan dalam mengoptimalkan implementasi ERP di lingkungan kerja digital.

Kata Kunci: *Sistem ERP, Zoho, Kinerja karyawan, Pengalaman Pengguna, Integrasi HR-Finance.*

1. PENDAHULUAN

Pertumbuhan teknologi informasi mendorong perusahaan-perusahaan untuk melakukan digitalisasi proses bisnis guna meningkatkan efisiensi dan akurasi pengambilan keputusan [1], [2], [3]. Salah satu sistem yang banyak diadopsi adalah *Enterprise Resource Planning (ERP),* yang menawarkan integrasi lintas fungsi dalam satu platform terpusat. Sistem ERP berbasis cloud seperti Zoho semakin populer karena fleksibilitas tinggi, biaya implementasi yang lebih rendah, serta kemampuan sinkronisasi data secara *real-time* [4][5].

PT Inovasi Teknologi Solusindo (Trustmedis) sebagai perusahaan teknologi berbasis kesehatan (*health technology*) di Indonesia yang mulai mengimplementasikan Zoho ERP sejak tahun 2021 untuk mengatasi duplikasi data dan keterlambatan pelaporan, dan tingginya beban administratif pada departemen HRGA dan Finance. Sebelum penerapan sistem ini, proses pengelolaan data SDM dan keuangan di Trustmedis masih dilakukan secara manual melalui *spreadsheet*, yang sering menimbulkan duplikasi data dan keterlambatan pelaporan hingga dua hari kerja. Seiring meningkatnya kompleksitas operasional dan jumlah karyawan, kebutuhan akan sistem informasi terintegrasi menjadi semakin mendesak.[6] Melalui implementasi Zoho People dan Zoho Books, perusahaan berupaya meningkatkan efisiensi kerja lintas divisi HRGA dan Finance, sekaligus mengurangi beban administratif yang sebelumnya memakan waktu cukup lama.

Penelitian terdahulu menyoroti bahwa efektivitas penerapan sistem ERP tidak hanya bergantung pada kualitas teknis sistem, tetapi juga oleh tingkat penerimaan pengguna (*user acceptance*), persepsi terhadap kemudahan dan kemanfaatannya, serta dukungan organisasi [7][8]. *Technology Acceptance Model 2* (TAM2) menekankan pentingnya faktor-faktor seperti *perceived usefulness, output quality,* dan pengaruh sosial dalam membentuk niat dan perilaku penggunaan teknologi [9]. Sementara itu, *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) menjelaskan bahwa *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* memiliki pengaruh signifikan terhadap penerimaan sistem [10]. Pada saat yang sama, model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean menilai efektivitas sistem dari kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (*net benefits)*[11] Kombinasi ketiga model ini memberikan kerangka komprehensif untuk mengevaluasi efektivitas penerapan Zoho ERP di Trustmedis.

Meskipun banyak penelitian mengenai ERP telah dilakukan, sebagian besar fokus pada perusahaan manufaktur atau ritel berskala besar, dan masih terbatas yang mengkaji implementasi ERP berbasis cloud pada perusahaan teknologi kesehatan menengah [12]. Selain itu, penelitian sebelumnya lebih banyak menggunakan pendekatan kuantitatif, sehingga belum memberikan gambaran mendalam mengenai pengalaman pengguna, tantangan implementasi, serta dinamika integrasi lintas fungsi dalam konteks nyata. Penelitian oleh [13] menunjukkan bahwa implementasi Zoho e-HRM dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan SDM hingga 83,22%. Namun, penelitian tersebut maupun studi lainnya belum ada yang menelaah integrasi Zoho People dan Zoho Books secara spesifik dalam mendukung proses HRGA dan Finance, Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas implementasi Zoho ERP, khususnya Zoho People dan Zoho Books dalam pengelolaan data karyawan dan keuangan, serta kontribusinya terhadap peningkatan kinerja karyawan di Trustmedis. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan untuk menggali pengalaman pengguna secara mendalam, sekaligus menjawab kesenjangan penelitian terkait pemanfaatan ERP berbasis cloud pada perusahaan teknologi kesehatan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. *Konsep Enterprise Resource Planning (ERP) dan Efektivitas Sistem*

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

Enterprise Resource Planning (ERP) merupakan sistem informasi terintegrasi yang dirancang untuk menyatukan proses bisnis utama dalam satu platform sehingga data dapat dikelola secara konsisten dan *real-time* [14]. Sistem ERP memungkinkan integrasi berbagai fungsi organisasi, mulai dari keuangan, SDM, logistik, hingga operasional, untuk mengurangi duplikasi data dan meningkatkan efisiensi. Seiring perkembangan teknologi, ERP berkembang dari sistem *on-premise* menuju cloud ERP, yang menawarkan fleksibilitas lebih tinggi, biaya implementasi lebih rendah, dan kemudahan akses lintas perangkat [15].

Efektivitas ERP umumnya diukur melalui peningkatan produktivitas, akurasi pelaporan, transparansi proses, serta pengurangan beban administratif. DeLone & McLean menegaskan bahwa kualitas sistem *(system quality),* kualitas informasi *(information quality),* dan kualitas layanan *(service quality)* merupakan faktor penentu utama kepuasan pengguna dan manfaat bersih *(net benefits)* organisasi [16]. *Cloud* ERP juga terbukti lebih cocok bagi perusahaan menengah karena skalabilitas dan kemudahan integrasi antar-modul [17].

Studi oleh [18], [19] juga memperlihatkan bahwa ERP berbasis *cloud* signifikan meningkatkan efisiensi administrasi dan kinerja organisasi. Sementara itu, menurut [20] menunjukkan bahwa ERP juga mendukung keakuratan laporan keuangan dan mengurangi kesalahan input manual. Dalam konteks Trustmedis, integrasi Zoho People dan Zoho Books memungkinkan proses *payroll, reimbursement*, dan pencatatan biaya berjalan otomatis dan sinkron, sehingga meningkatkan akurasi data dan efisiensi lintas divisi HRGA dan Finance.

2.2. *Technology Acceptance Model 2 (TAM 2)*

Technology Acceptance Model (TAM) oleh [21] menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh dua konstruk utama: *perceived usefulness (PU)* dan *perceived ease of use (PEOU).* Penelitian oleh [22] menunjukkan bahwa PU dan PEOU berpengaruh positif terhadap *intention to use* teknologi digital, yang menguatkan relevansi TAM dalam menganalisis penerimaan sistem ERP berbasis *cloud*. Namun, TAM klasik dianggap kurang memadai untuk menjelaskan dinamika sosial dan konteks organisasi dalam adopsi teknologi modern. Untuk mengatasi keterbatasan tersebut, Venkatesh & Davis (2000) mengembangkan TAM2 dengan memasukkan konstruk tambahan berupa *social influence (subjective norm, image)* dan *cognitive instrumental processes (output quality, job relevance, result demonstrability)* [23]. Penambahan ini membuat TAM2 lebih komprehensif dalam menjelaskan bagaimana faktor organisasi, norma kerja, kualitas hasil, dan relevansi tugas memengaruhi niat serta perilaku penggunaan sistem. Dalam konteks Trustmedis, penerimaan Zoho ERP tidak hanya bergantung pada kemudahan sistem, tetapi juga pada tuntutan pekerjaan HRGA dan Finance, kualitas output seperti laporan *payroll* dan keuangan, serta pengaruh dari atasan dalam penerapan SOP digital. Karena itu, TAM2 dipilih sebagai pendekatan analitis yang lebih sesuai daripada TAM klasik.

2.3. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*

UTAUT dikembangkan oleh [10] sebagai integrasi dari delapan teori penerimaan teknologi sebelumnya. Model ini memiliki empat konstruk utama:

1. *Performance Expectancy*
   Persepsi bahwa sistem meningkatkan kinerja tugas, misalnya percepatan input *payroll*, otomatisasi *reimbursement*, dan akurasi absensi.
2. *Effort Expectancy*
   Kemudahan penggunaan sistem, termasuk antarmuka Zoho yang intuitif dan sederhana untuk *approval*.
3. *Social Influence*
   Sejauh mana pengguna terdorong menggunakan sistem karena arahan atasan, SOP, atau budaya organisasi.
4. *Facilitating Conditions*
   Dukungan organisasi, seperti pelatihan pengguna, akses internet, serta bantuan teknis.

Model UTAUT relevan dalam penelitian ini karena sukses atau tidaknya penggunaan Zoho ERP sangat dipengaruhi oleh kebijakan internal perusahaan, kesiapan infrastruktur, dan dukungan pelatihan bagi pengguna.

2.4. *Information System Success Model (DeLone & McLean)*

Model DeLone & McLean (1992; update 2003) menjelaskan bahwa kesuksesan sistem informasi ditentukan oleh enam dimensi utama: *system quality, information quality, service quality, use, user satisfaction, dan net benefits* [24]. Dalam implementasi *cloud* ERP seperti Zoho, kualitas sistem dan akurasi informasi menjadi

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

faktor penting yang menentukan kepuasan pengguna dan tingkat efektivitas sistem [25], [26]. Model ini digunakan dalam penelitian untuk mengevaluasi efektivitas integrasi HRGA dan Finance melalui Zoho People dan Zoho Books, terutama dari aspek akurasi laporan keuangan, kemudahan akses data, dan kontribusinya terhadap kinerja karyawan.

2.5. *Kajian Penelitian Terdahulu*

Kajian penelitian terdahulu berfungsi untuk mengidentifikasi pola temuan dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian sebelumnya terkait sistem informasi perusahaan. Berbagai studi telah membahas implementasi *Enterprise Resource Planning* (*ERP*) pada beragam sektor dengan fokus pada aspek teknis, organisasi, dan perilaku pengguna. Selain itu, penelitian mengenai *cloud-based ERP* juga menyoroti faktor penerimaan pengguna sebagai elemen penting dalam keberhasilan penerapan sistem. Tabel 1 berikut merangkum penelitian-penelitian terdahulu terkait *ERP*, *cloud ERP*, dan penerimaan pengguna.

Tabel 1. Rangkuman Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Konteks Penelitian	Temuan Utama	Relevansi terhadap Studi Ini
1	Fitriati et al. [4]	ERP pada perusahaan ritel	Dukungan manajemen dan pelatihan pengguna berpengaruh signifikan terhadap efektivitas sistem.	Menunjukkan pentingnya pelatihan dan dukungan internal pada Trustmedis.
2	Harun et al. [17]	ERP di sektor manufaktur	ERP mempercepat audit dan pelaporan keuangan hingga 40%.	Sejalan dengan peningkatan efisiensi dan percepatan pelaporan di Trustmedis
3	Gessa et al. [6]	Adopsi ERP global	Produktivitas meningkat 27% setelah integrasi lintas departemen.	Mendukung efek integrasi HR–Finance di *Zoho ERP*.
4	Krisnadinatha et al. [5]	Implementasi *Zoho E-HRM*	Efisiensi pengelolaan SDM meningkat 83,22%.	Menjadi dasar empiris untuk menilai efektivitas Zoho di Trustmedis.
5	Darriel et al. [16]	Cloud ERP success model	Kualitas sistem dan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kinerja.	Menguatkan penggunaan model TAM, UTAUT dan DeLone & McLean dalam studi ini.

Sumber: Hasil sintesis berbagai penelitian, (2023–2025).

Analisis menunjukkan bahwa penelitian terdahulu menekankan pentingnya dukungan manajemen, pelatihan, kualitas sistem, dan integrasi modul dalam keberhasilan ERP. Namun, belum banyak studi yang mengkaji integrasi Zoho People dan Zoho Books secara mendalam di sektor *health-tech*, terutama menggunakan pendekatan kualitatif.

2.6. *Model Efektivitas Sistem ERP*

Model efektivitas sistem *Enterprise Resource Planning* (*ERP*) merupakan hasil dari integrasi antara kualitas sistem, persepsi pengguna, dan kemanfaatan informasi yang dihasilkan. Berdasarkan berbagai kajian terdahulu, efektivitas. Berdasarkan penelitian sebelumnya, efektivitas ERP tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknis sistem, tetapi juga oleh sejauh mana pengguna menerima dan merasa puas menggunakan sistem tersebut [27] [28]. Dalam konteks organisasi modern, penerapan ERP berbasis *cloud* seperti *Zoho* berfungsi untuk mengintegrasikan proses keuangan dan sumber daya manusia (SDM) dalam satu platform digital terpadu, yang memungkinkan lebih cepat dan tepatnya pengambilan keputusan yang dilakukan [29] [30]

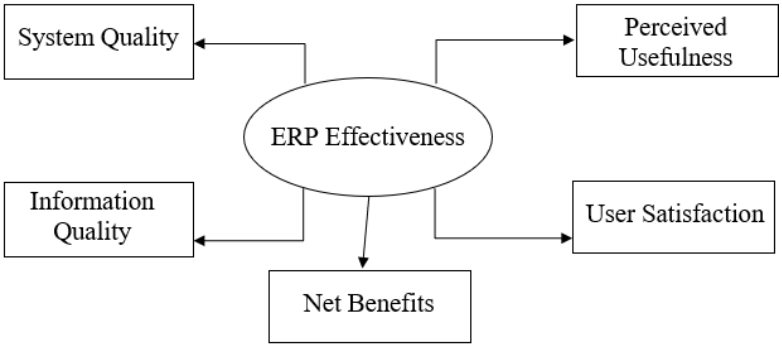
Penelitian-penelitian sebelumnya seperti oleh [31], [21], serta [32] menekankan *pentingnya System Quality, Information Quality, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use,* dan *User Satisfaction* dalam membentuk efektivitas sistem informasi. *System Quality* mengukur keandalan, keamanan, dan kemudahan integrasi sistem, sedangkan *Information Quality* menilai akurasi, relevansi, serta ketepatan waktu informasi yang dihasilkan. Kedua faktor ini akan memengaruhi persepsi pengguna terhadap manfaat *(Perceived Usefulness)* dan kemudahan penggunaan *(Perceived Ease of Use),* yang akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan pengguna *(User Satisfaction)*.

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

Model konseptual pada penelitian ini mengintegrasikan:

1. *System Quality dan Information Quality (DeLone & McLean),*
2. *Perceived Usefulness & Output Quality (TAM2),*
3. *Performance Expectancy & Facilitating Conditions (UTAUT),*
4. *User Satisfaction & Net Benefits (D&M Model).*

Model integratif ini menghubungkan faktor teknis dan faktor manusia untuk menjelaskan bagaimana Zoho ERP menghasilkan efisiensi operasional dan peningkatan kinerja karyawan. Faktor teknis mencakup kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan, sedangkan faktor manusia berkaitan dengan persepsi serta tingkat kepuasan pengguna dalam memanfaatkan sistem. Keterkaitan kedua faktor tersebut menggambarkan proses bagaimana teknologi informasi diadopsi dan dimanfaatkan secara optimal dalam aktivitas organisasi. Model Konseptual Efektivitas Sistem ERP disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Model Konseptual Efektivitas Sistem ERP

Model pada Gambar 1 menunjukkan bahwa *System Quality* dan *Information Quality* merupakan fondasi utama yang memengaruhi persepsi pengguna terhadap *Perceived Usefulness* dan *User Satisfaction*. Kedua faktor persepsi tersebut kemudian berkontribusi langsung pada peningkatan *ERP Effectiveness*, yang merepresentasikan sejauh mana sistem Zoho ERP mampu menghasilkan manfaat operasional dan strategis bagi organisasi. Selanjutnya, peningkatan *ERP Effectiveness* berkontribusi pada pencapaian *Net Benefits*, yang dalam konteks penelitian ini meliputi meningkatnya produktivitas kerja, efisiensi proses administrasi, dan kualitas kinerja karyawan. Dengan demikian, model ini memberikan kerangka analisis komprehensif untuk memahami bagaimana penerapan Zoho People dan Zoho Books mendukung integrasi HRGA dan Finance serta memperkuat kinerja organisasi secara keseluruhan di PT Inovasi Teknologi Solusindo (Trustmedis).

2.7. *Analisis Kesenjangan Penelitian (Research Gap)*

Berdasarkan tinjauan literatur, terdapat beberapa kesenjangan penting:

1. Sebagian besar studi ERP di Indonesia berfokus pada sektor manufaktur dan ritel, belum banyak yang meneliti implementasi cloud ERP pada perusahaan teknologi kesehatan.
2. Mayoritas penelitian menggunakan metode kuantitatif, sehingga kurang menggali pengalaman pengguna secara komprehensif.
3. Penelitian mengenai integrasi Zoho People dan Zoho Books dalam konteks HRGA dan Finance masih sangat terbatas.
4. Penelitian sebelumnya jarang mengombinasikan TAM2, UTAUT, dan DeLone–McLean sebagai kerangka evaluasi integratif.
5. Keterbatasan riset ini juga muncul pada ruang lingkup penelitian, responden hanya berasal dari divisi HRGA dan Finance, sehingga temuan belum merepresentasikan keseluruhan organisasi. Jumlah informan yang terbatas juga menjadi pembatas generalisasi temuan penelitian.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi empiris baru terkait efektivitas integrasi ERP berbasis cloud pada perusahaan health-tech skala menengah, serta memperkaya literatur mengenai penerimaan dan kesuksesan sistem ERP melalui pendekatan teori yang lebih komprehensif.

3. METODOLOGI PENELITIAN

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

3.1. *Jenis dan Pendekatan Penelitian*

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggali pengalaman, persepsi, dan evaluasi pengguna terhadap implementasi sistem Zoho ERP (Zoho People dan Zoho Books) di PT Inovasi Teknologi Solusindo (Trustmedis). Pendekatan ini dipilih karena fokus penelitian bukan untuk menguji hubungan statistik, melainkan memahami proses, tantangan, dan efektivitas integrasi ERP dari sudut pandang pengguna secara mendalam.

3.2 *Lokasi, Objek dan Waktu Penelitian*

Penelitian ini dilaksanakan di PT Inovasi Teknologi Solusindo (Trustmedis), sebuah perusahaan teknologi kesehatan yang berlokasi di Surabaya, Jawa Timur. Objek penelitian meliputi Zoho People (modul HR) berupa absensi, cuti, lembur, perjalanan dinas, Zoho Books (modul Finance) berupa pencatatan biaya, reimbursement, payroll, laporan keuangan, dan Proses integrasi antara kedua modul dalam workflow harian HRGA dan Finance. Proses pengumpulan data dilakukan selama periode Juli hingga Oktober 2025, berupa proses wawancara, observasi, dokumentasi, dan analisis.

3.3 *Subjek Penelitian dan Teknik Penentuan informan*

Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih subjek berdasarkan tolak ukur yang relevan terhadap fokus penelitian. Informan terdiri atas enam orang dari departemen HRGA dan Finance yang aktif menggunakan sistem Zoho *Enterprise Resource Planning* (*ERP*). Informan dipilih karena terlibat langsung dalam penggunaan modul Zoho pada aktivitas kerja sehari-hari. Tabel 2 menyajikan profil informan penelitian yang mencakup jabatan, lama bekerja, departemen, serta modul Zoho yang digunakan.

Tabel 2. Profil Informan Penelitian

Kode	Jabatan	Lama Bekerja	Departemen	Modul Zoho yang Digunakan	Keterangan
R1	Head of HRGA	3 tahun	HRGA	Zoho People, Zoho Books	Pengguna utama dan pengambil keputusan dalam HR system
R2	HR Staff	1 bulan	HRGA	Zoho People	Pengguna baru, fokus pada absensi & payroll
R3	GA Staff	3 tahun	HRGA	Zoho People	Pengelola administrasi perjalanan dinas dan rekap HR
R4	Head of Finance	3 tahun	Finance	Zoho Books, Zoho People	Pengambil keputusan keuangan dan laporan integrasi
R5	Admin Finance	2 tahun	Finance	Zoho Books	Penanggung jawab input transaksi dan pelaporan
R6	Internship Finance	4 bulan	Finance	Zoho Books	Asisten pelaporan dan pengecekan transaksi rutin

Pada Tabel 2. menunjukkan jumlah informan terbatas pada divisi HRGA dan Finance sebagai pengguna utama integrasi Zoho ERP. Hal ini menjadi batasan penelitian yang memengaruhi ruang lingkup generalisasi temuan.

3.4 *Teknik Pengumpulan Data*

Pengumpulan data melalui tiga teknik utama, yaitu:

1. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*):
   Wawancara dilakukan secara langsung kepada enam informan menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur untuk menggali pengalaman pengguna, proses kerja, persepsi manfaat, kendala, serta dampak sistem terhadap kinerja. Setiap wawancara berdurasi antara 15–30 menit dan direkam dengan izin partisipan.
2. Observasi Langsung:
   Peneliti melakukan observasi pada aktivitas kerja yang melibatkan penggunaan Zoho ERP, seperti pengelolaan absensi, penggajian (*payroll*), validasi transaksi, pembuatan laporan keuangan, dan proses *reimbursement* perjalanan dinas, serta interaksi pengguna dengan *dashboard* Zoho People dan Zoho Books. Observasi ini membantu memperkuat hasil wawancara dengan bukti empiris mengenai interaksi pengguna dengan sistem.
3. Dokumentasi dan Studi Arsip:
   Data sekunder diperoleh dari arsip perusahaan, seperti laporan keuangan bulanan, kebijakan HR, SOP, serta tangkapan layar (*screenshots*) modul *Zoho People* dan *Zoho Books*.

3.5 *Teknik Analisis Data*

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif oleh [33], yang terdiri dari tiga tahapan utama:

1. Reduksi Data *(Data Reduction)*
   Menyeleksi, memfokuskan, dan menyederhanakan hasil wawancara serta catatan observasi menjadi kategori tematik utama seperti efisiensi, akurasi, kepuasan pengguna, dan integrasi HRGA dan Finance.
2. Penyajian Data *(Data Display)*
   Menyusun matriks tematik dan bagan alur yang menggambarkan hubungan antar kategori, dibantu perangkat lunak ATLAS.ti 23 untuk proses pengkodean (*coding*) dan pengelompokan tema.
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi *(Conclusion Drawing & Verification)*
   Menyimpulkan pola, hubungan, dan makna temuan berdasarkan teori TAM2, UTAUT, dan DeLone & McLean.

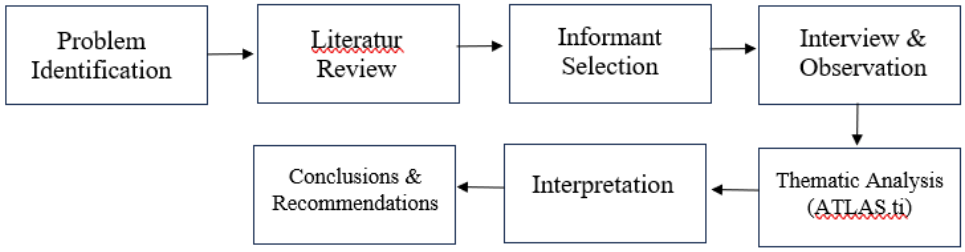
3.6 *Validitas dan Keabsahan Data*

Uji keabsahan data dilakukan melalui empat teknik validasi kualitatif:

1. Triangulasi Sumber: hasil wawancara yang dibandingkan dengan antar departemen (HRGA dan Finance).
2. Triangulasi Metode: memadukan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sistem.
3. *Member Checking*: meminta konfirmasi dari informan terhadap hasil interpretasi peneliti.
4. Audit *Trail*: menyimpan catatan lengkap proses penelitian, termasuk kode data dan transkrip wawancara.

3.7 *Alur Penelitian*

Alur penelitian ini menggambarkan proses sistematis yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian kualitatif terkait implementasi Zoho ERP. Tahapan penelitian dimulai dari identifikasi masalah yang terjadi dalam proses operasional organisasi hingga penentuan fokus penelitian yang relevan. Proses selanjutnya mencakup pengumpulan data, analisis temuan, serta penafsiran hasil analisis berdasarkan pengalaman dan persepsi pengguna sistem. Alur Penelitian Kualitatif Implementasi Zoho ERP disajikan pada Gambar 2.



Gambar 2. Alur Penelitian Kualitatif Implementasi Zoho ERP

3.8 *Batasan Penelitian*

Penelitian ini memiliki batasan sebagai berikut:

1. Informan hanya berasal dari divisi HRGA dan Finance sehingga tidak mencerminkan keseluruhan organisasi Trustmedis.
2. Jumlah informan terbatas sehingga hasil tidak dapat digeneralisasikan secara luas.
3. Fokus penelitian hanya pada modul Zoho People dan Zoho Books, belum mencakup modul Zoho lainnya seperti Zoho Inventory atau Zoho Analytics.
4. Analisis hanya mencakup perspektif pengguna, bukan aspek teknis dari pengembang sistem.

3.9 *Pertimbangan Etika Penelitian*

Peneliti menjamin kerahasiaan identitas informan dengan menggunakan kode (R1–R6). Setiap informan memberikan persetujuan (*informed consent*) untuk berpartisipasi secara sukarela. Data yang dikumpulkan digunakan hanya untuk tujuan akademik, tanpa mengungkap informasi rahasia perusahaan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. *Deskripsi Umum Implementasi Zoho ERP di Trustmedis*

Penelitian ini dilakukan pada PT Inovasi Teknologi Solusindo (Trustmedis), sebuah perusahaan berbasis teknologi kesehatan yang telah mengimplementasikan ERP berbasis *cloud* menggunakan platform Zoho

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

sejak tahun 2021. Penerapan sistem ini berfokus pada integrasi dua departemen kunci, yaitu *Human Resource & General Affairs (HRGA)* dan Finance, dengan tujuan meningkatkan efisiensi administrasi, transparansi laporan, dan akurasi data lintas fungsi. Wawancara dengan HRGA dan Finance menunjukkan bahwa sistem sebelumnya yang berbasis spreadsheet menyebabkan ketidaksinkronan data, kesalahan perhitungan, serta ketergantungan pada pertukaran dokumen manual antar-departemen.

Integrasi Zoho People dan Zoho Books memungkinkan data operasional SDM seperti absensi, cuti, lembur, perjalanan dinas, dan *reimbursement* tersambung langsung ke modul keuangan. Walaupun proses integrasi belum sepenuhnya otomatis (masih membutuhkan *bridging* manual oleh HR sebelum masuk ke Books), alur kerja menjadi lebih cepat, transparan, dan terstruktur. Sehingga hal ini dapat mempermudah Finance dalam melakukan *cost controlling*. Transformasi digital ini turut menciptakan transparansi lintas departemen dan mempercepat proses pelaporan keuangan secara *real-time.*

4.2. *Temuan Utama Penelitian Berdasarkan Wawancara dan Observasi*

Dari hasil wawancara, diperoleh lima tema besar utama, dengan beberapa kutipan wawancara berikut yang menggambarkan temuan empiris di lapangan:

4.2.1 *Efisiensi proses bisnis HR dan Finance*

Penggunaan Zoho People dan Zoho Books mempercepat proses:

1. *Reimbursement* yang sebelumnya memakan waktu rata-rata 2 hari kini selesai dalam ±9 jam.
2. *Payroll* lebih akurat karena basis datanya berasal dari data absensi, cuti, dan lembur yang tercatat otomatis.
3. *Travel request* tercatat langsung dalam sistem dan mudah dilacak.

“Sebelum pakai Zoho, kami input data payroll dua kali di HR dan Finance. Sekarang tinggal submit, approval cepat, dan tidak perlu rekap manual dengan Excel.” *(R1 – Head of HRGA)*

“HR dan Finance ini kan satu division di *operation*, jadi yang paling sering terjadi adalah karena kita ini perusahaan jasa dimana bahan baku utama adalah orang di dalam atau karyawan. Jadi karyawan di dalam kaitannya dengan pekerjaan, banyak melibatkan seperti dinas luar atau penggajian. Jadi, karena Zoho ini punya dua produk ya, namanya Zoho Books dan Zoho People yang sering kita pakai, Zoho People itu membantu mengintegrasikan dari proses pengajuan para karyawan untuk melakukan transaksi yaitu reimburse atau dinas luar atau biaya apapun ke dalam Zoho Books untuk dilakukan pembayaran secara berkala. Jadi, reimbursement yang tadinya lama sekarang bisa diproses lebih cepat karena semua datanya muncul di Zoho Books setelah di input, jadi *Finance* bisa segera proses pembayaran.” *(R4 – Head of Finance)*.

4.2.2 *Integrasi HR dan Finance, meningkatkan akurasi data*

“Ya, sangat membantu sih. Sebenarnya salah satu fitur yang aku suka di Zoho itu ada multi-layer approval. Jadi kita bisa double-check. Misal ada transaksi ini, tolong bayarkan uang klaim karyawan sebesar Rp.500.000. Di Zoho memungkinkan, ada sistem yang memungkinkan untuk tim finance itu akan mengecek satu per satu. Jadi mungkin pertama kali diajukan Rp.500.000 ini oleh purchasing. Purchasing akan mengajukan dengan bukti transaksi, dan di Zoho ini memungkinkan adanya nanti tim finance mengecek layer 1, apakah bukti transaksi dengan pengajuan yang diajukan HR itu sesuai atau match. Lalu dia bilang sesuai dia approve, maka nanti layer 2 atau head of accounting-nya akan juga cek, oh iya ini benar. Lalu akan dilanjutkan ke pembayaran atau proses transaksi selanjutnya. Berarti di situ si Zoho ini sangat membantu. Karena proses approval-nya itu bisa berlipat. Jadi kayak approve di satu orang, akan masuk ke orang kedua untuk di-check in.” *(R5 – Admin Finance)*

“Ya, cukup mengurangi. Contohnya, sebelumnya saya pernah mencatat status pembayaran secara manual di spreadsheet, dan perbedaan format input sering bikin data tidak konsisten. Di Zoho, sistem otomatis mencegah duplikasi invoice sehingga fitur fitur ini membantu mencegah kesalahan penginputan yang sering terjadi saat volume data tinggi.” *(R6 – Internship Finance).*

Integrasi Zoho People dan Zoho Books meminimalkan kesalahan manual karena adanya *double-check*, memperbaiki audit trail, dan membuat laporan lebih konsisten.

4.2.3 *Tantangan adaptasi sistem,*

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

"Awalnya agak bingung fitur-fiturnya, tapi setelah terbiasa malah kerasa cepat dan efisien." *(R3 – GA Staff)*

"Secara umum mudah dipelajari, terutama fitur dasar seperti input dan approval Purchase Order. Yang paling menantang justru bagian recurring billing karena butuh pemahaman alur data dan logika sistem. Tapi setelah beberapa kali memakai, saya sudah cukup terbiasa". *(R6 – Internship Finance)*

"Sistemnya *user-friendly,* tapi kalau internet lambat, Zoho agak berat diakses." *(R2 – HR Staff)*

Adaptasi terutama dirasakan oleh pegawai baru serta ketika konektivitas tidak stabil.

4.2.4 *Dampak terhadap control keuangan dan kinerja karyawan,*

Implementasi Zoho ERP memberikan dampak positif:

1. Karyawan dapat fokus pada analisis, bukan pekerjaan administratif.
2. Audit digital lebih mudah karena setiap transaksi memiliki jejak digital *(digital trace),* termasuk *budgeting,* sehingga dapat melakukan *tracking* data.
3. Koordinasi lintas divisi lebih lancar.

"Jadi di Zoho itu ada satu fitur namanya budget. Jadi di setiap awal tahun, bisa di awal tahun 2025, kita akan buat plan atau budgeting. Jadi maksudku nih, dalam 2025 nanti ke depan, setiap bulan aku punya revenue target 500juta, 500juta. Jadi kita bisa input di situ, dan nanti di Zoho akan mengeluarkan report budget versus actual. Dan nanti dia akan bisa mengidentifikasi berapa persen sih kamu under budget atau over budget. Nah, transaksi tuh bisa dilihat secara real-time". *(R4 – Head of Finance)*.

4.2.5 *Keterbatasan implementasi (PPH & PSAK)*

*"*Zoho ini kan produk dari India. Jadi ada beberapa hal yang dia mungkin tidak bisa *compile* dengan keuangan di Indonesia. Contoh nih, perpajakan kita ada PPH atau Pajak Penghasilan (PPH), dia tidak bisa mengeluarkan itu sebagai pengurang atau penyokong. Jadi Zoho ini cuma bisa mengeluarkan pajak terkait pajak bareng ya, apa ya istilahnya GST ya, *Goods and Services Taxes*, kalau di bahasa Indonesia. Dia cuma bisa ngasih itu atau pajak bertambah nilai, tapi dia tidak bisa memberikan atau mengakomodir keuangan di Indonesia yang terhadap PPH23 yang dibawah pangkalan langsung dari PSAK atau standar akuntansi keuangan di Indonesia.". *(R4 – Head of Finance)*. Ini menjadi kendala terbesar bagi Finance dan menunjukkan perlunya kustomisasi lokal. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa penerapan Zoho ERP telah mengurangi beban administratif, meningkatkan kecepatan pelaporan, dan memperbaiki koordinasi antar-departemen, meskipun masih ada kekurangan pada fitur pajak lokal (PPH) dan beberapa proses integrasi lanjutan yang belum optimal.

4.3. *Integrasi Sistem Zoho dan Zoho Books*

Implementasi ERP di Trustmedis berfokus pada sinkronisasi data SDM dan keuangan melalui integrasi dua modul utama: *Zoho People* dan *Zoho Books*. Integrasi ini menjadi faktor kunci keberhasilan transformasi digital perusahaan.

4.3.1. *Deskripsi Proses Integrasi*

1. Karyawan menginput absensi, cuti, *travel request*, dan *reimbursement* di *Zoho People*.
2. Data tersebut otomatis masuk ke *Zoho Books* sebagai *expense entry* untuk pencatatan keuangan.
3. Approval dilakukan secara digital oleh HR dan Finance secara berurutan.
4. Laporan keuangan bulanan terupdate secara otomatis, tanpa input manual tambahan, dan siap diekspor.

4.3.2. *Dampak Nyata di Lapangan*

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, integrasi ini:

1. Menghemat waktu pemrosesan dokumen perjalanan dinas dari 2 hari menjadi 6-9 jam kerja.
2. Mengurangi kesalahan perhitungan *reimbursement* dan duplikasi data hingga hampir 0%.
3. Akurasi meningkat ± 25–30% berdasarkan klaim Finance
4. Mempercepat validasi laporan keuangan bulanan melalui *auto-synchronization*.

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

"Sekarang pengajuan dinas langsung terhubung ke laporan keuangan, Finance bisa pantau *real-time." (R4 – Head of Finance)*

"Dulu saya kirim file Excel via email, sekarang semua langsung tercatat di sistem dan bisa dilihat semua pihak." *(R1 – Head of HRGA)*

Integrasi ini membentuk ekosistem digital internal yang memperkuat koordinasi HR dan Finance sekaligus menumbuhkan budaya kerja yang lebih transparan dan efisien.

4.4. *Matriks Tematik Hasil Analisis (ATLAS.ti)*

Bagian ini menyajikan matriks tematik hasil analisis data wawancara yang diolah menggunakan perangkat lunak ATLAS.ti. Matriks ini bertujuan untuk merangkum tema-tema utama yang muncul dari pernyataan informan, kutipan verbatim yang merepresentasikan setiap tema, serta makna tematik yang diinterpretasikan peneliti. Melalui penyajian ini, hubungan antara pengalaman informan dan implikasi penggunaan sistem ERP dapat dipahami secara lebih sistematis dan terstruktur. Selain itu, matriks ini membantu menunjukkan bagaimana aspek teknis, manajerial, dan pengguna saling berkaitan dalam implementasi sistem. Uraian lengkap mengenai hasil analisis tersebut disajikan dalam Tabel 3.

Tabel 3. Matriks Tematik Hasil Analisis Wawancara

Tema Utama	Kutipan Verbatim	Makna Tematik
Integrasi HR–Finance	"Payroll dan reimbursement otomatis tersambung." (R1)	ERP menyatukan proses lintas departemen
Efisiensi Pelaporan	"Rekap manual melalui excel sudah tidak dibutuhkan." (R5)	Otomatisasi menghemat waktu kerja
Akurasi & Transparansi	"Nominal laporan sudah jarang meleset." (R4)	Data lebih akurat dan mudah diaudit
Pengalaman Pengguna	"Mudah digunakan tapi perlu latihan." (R3)	Kemudahan sistem bergantung pada pelatihan
Dukungan Manajemen	"Manajemen mendorong digitalisasi sejak awal." (R1)	Dukungan pimpinan mempengaruhi keberhasilan ERP
Hambatan Teknis	"Kadang sistem lambat kalau internet lemah." (R6)	Infrastruktur masih perlu diperkuat
Kekurangan Fitur Pajak	"PPH belum sesuai PSAK" (R4)	Keterbatasan lokalisasi.

4.5. *Pembahasan Berdasarkan Teori TAM2, UTAUT dan DeLone–McLean*

4.5.1. *Analisis Menggunakan TAM2 (Venkatesh & Davis, 2000)*

Hasil penelitian menunjukkan:

1. *Perceived Usefulness (PU)* tinggi karena karyawan merasakan percepatan proses dan peningkatan akurasi.
2. *Perceived Ease of Use (PEOU)* meningkat seiring pengalaman.
3. *Output Quality* tinggi karena laporan keuangan lebih akurat dan dapat ditelusuri.
4. *Job Relevance* kuat karena sebagian besar pekerjaan HRGA dan Finance bertumpu pada data di Zoho.
5. *Result demonstrability:* Pengguna dapat melihat hasil otomatis secara real-time.
6. *Social influence:* Manajemen mendorong digitalisasi, meningkatkan adopsi.

Pengaruh *subjective norm* juga muncul karena manajemen mewajibkan penggunaan platform ERP.

4.5.2. *Analisis Menggunakan UTAUT [10]*

Keselarasan empiris dengan kontruksi UTAUT:

1. Kontruk UTAUT berupa bukti termuan
2. *Performance Expectancy* tercapai melalui efisiensi administrasi, sehingga pengguna merasa pekerjaan lebih mudah, cepat dan akurat.
3. *Effort Expectancy* membaik dan sistem mudah digunakan setelah adaptasi singkat.
4. *Social Influence* kuat karena adanya SOP perusahaan terhadap penggunaan Zoho.
5. *Facilitating Conditions* masih terbatas terutama dalam aspek pelatihan lanjutan dan infrastruktur internet menjadi faktor penting.

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

Model UTAUT menjelaskan bahwa adopsi Zoho berhasil karena manfaatnya nyata dan atasan memberi dukungan langsung.

4.5.3. *Analisis Menggunakan Delone and Mclean IS Success Model [24]*

1. *System Quality:* stabil, mudah digunakan, dan terstruktur.
2. *Information Quality:* laporan akurat dan *real-time.*
3. *User Satisfaction:* meningkat setelah adaptasi karena pengguna lebih puas setelah sistem otomatis.
4. *Net Benefits:* peningkatan efisiensi, produktivitas, pelaporan lebih cepat dan kinerja meningkat.

Model IS Success sangat cocok menjelaskan peningkatan kinerja karyawan setelah digitalisasi ERP.

4.6. *Implikasi terhadap Kinerja Karyawan dan Laporan Keuangan*

Implementasi Zoho ERP di Trustmedis memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan efisiensi, akurasi, dan produktivitas kerja. Tiga poin utama ditemukan dari hasil analisis lapangan:

1. Efisiensi Operasional
   Otomatisasi pengelolaan data HR dan keuangan mengurangi waktu input manual hingga 30%. Proses *reimbursement* dan perjalanan dinas kini diproses dalam hitungan jam, bukan hari.
2. Akurasi dan Transparansi Pelaporan
   Setiap transaksi terekam secara digital dan dapat dilacak oleh kedua divisi. Hal ini meningkatkan transparansi dan mempercepat proses audit internal.
3. Peningkatan Kinerja dan Kepuasan Karyawan
   Karyawan lebih fokus pada pekerjaan strategis daripada administratif. Sistem yang terintegrasi meningkatkan rasa kepercayaan dan tanggung jawab lintas fungsi.

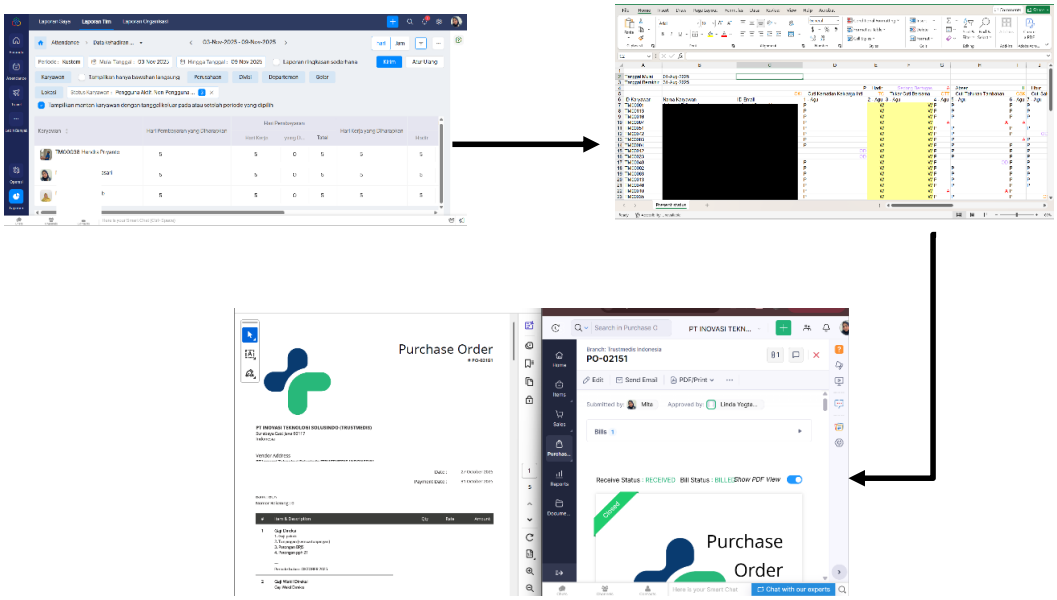
“Sekarang lebih cepat dan nggak ribet, jadi saya bisa fokus ke analisis data, bukan input laporan lagi.” *(R5 – Admin Finance)* dan *“Kalau dibandingkan sebelum Zoho, laporan sekarang lebih akurat sekitar 20–30%”*
(R4 – Head of Finance)

4.7. *Dokumentasi Implementasi Sistem Zoho ERP*

4.7.1. *Dashboard Integrasi Zoho People dan Zoho Books*

Bukti visual implementasi ERP digunakan untuk memberikan gambaran nyata mengenai bentuk penerapan sistem yang telah dioperasikan dalam lingkungan organisasi. Tampilan visual ini membantu menjelaskan bagaimana integrasi sistem dijalankan secara langsung pada aktivitas operasional perusahaan. Penyajian bukti visual juga berfungsi untuk memperkuat penjelasan konseptual terkait integrasi modul HR dan keuangan dalam satu sistem ERP. *Dashboard* Integrasi HR dan Finance di Trustmedis disajikan pada Gambar 3.

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531



Gambar 3. Dashboard Integrasi HR dan Finance di Trustmedis

Dashboard integrasi antara *Zoho People* dan *Zoho Books* pada PT Inovasi Teknologi Solusindo (Trustmedis) menggambarkan sinergi antara dua sistem yang secara struktural terpisah, namun saling terhubung dalam satu ekosistem ERP berbasis *cloud*. Sistem ini berfungsi sebagai penghubung langsung antara aktivitas operasional HRGA dan proses keuangan perusahaan. Pada sisi Human Resource (HR), *Zoho People* digunakanorgani untuk mengelola data karyawan secara menyeluruh, mencakup rekap kehadiran, pengajuan cuti, lembur, perjalanan dinas, serta reimbursement. Setiap aktivitas karyawan yang memiliki implikasi finansial secara otomatis terdokumentasi dalam sistem HR. Data tersebut kemudian dapat diekspor atau disinkronkan secara otomatis ke *Zoho Books*.

"Kami di HR bisa langsung melihat total jam lembur dan pengajuan perjalanan dinas setiap bulan, kemudian data itu menjadi bahan untuk dibuatkan payroll dan purchase order," (R1, Head of HRGA).

Pada sisi Finance, *Zoho Books* berfungsi sebagai pusat pencatatan dan pengendalian keuangan. Setelah menerima data dari *Zoho People*, sistem secara otomatis melakukan konversi menjadi beberapa bentuk transaksi keuangan, seperti:

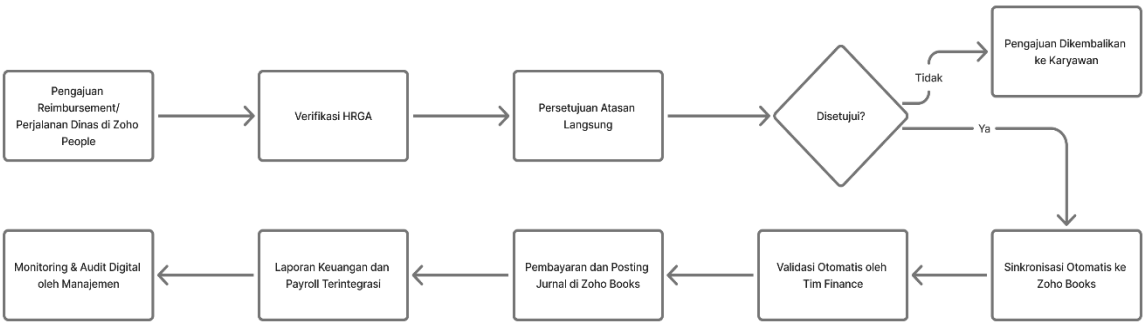
1. *Payroll Processing:* Mengonversi data kehadiran, cuti, dan lembur menjadi komponen gaji bulanan yang terperinci.
2. *Purchase Order (PO):* Menghasilkan PO untuk aktivitas yang terkait dengan perjalanan dinas atau pengadaan kebutuhan operasional yang diajukan oleh HRGA.
3. *Expense Entry:* Mencatat seluruh pengeluaran perusahaan berdasarkan data pengajuan yang telah disetujui sebelumnya di *Zoho People*.

Alur integrasi ini memastikan bahwa HR tetap fokus pada pengelolaan sumber daya manusia, sementara Finance mengelola aspek finansial secara otomatis dan akurat tanpa harus melakukan input data manual. Proses ini juga mempercepat validasi, karena status setiap pengajuan dapat dipantau langsung oleh kedua divisi melalui dashboard masing-masing. Dengan demikian, walaupun *Zoho People* dan *Zoho Books* adalah dua aplikasi yang berdiri sendiri, keduanya berfungsi sebagai satu kesatuan sistem ERP terintegrasi yang mendukung efisiensi administrasi, transparansi pengeluaran, dan peningkatan akurasi pelaporan keuangan. Integrasi ini juga mempermudah proses audit karena setiap transaksi memiliki *digital trace* yang terdokumentasi secara otomatis pada kedua sistem. Integrasi ini menggambarkan penerapan nyata prinsip ERP, di mana sistem-sistem fungsional (HR dan Finance) bekerja secara sinkron untuk mendukung tujuan strategis perusahaan, yaitu efisiensi operasional dan peningkatan kinerja karyawan.

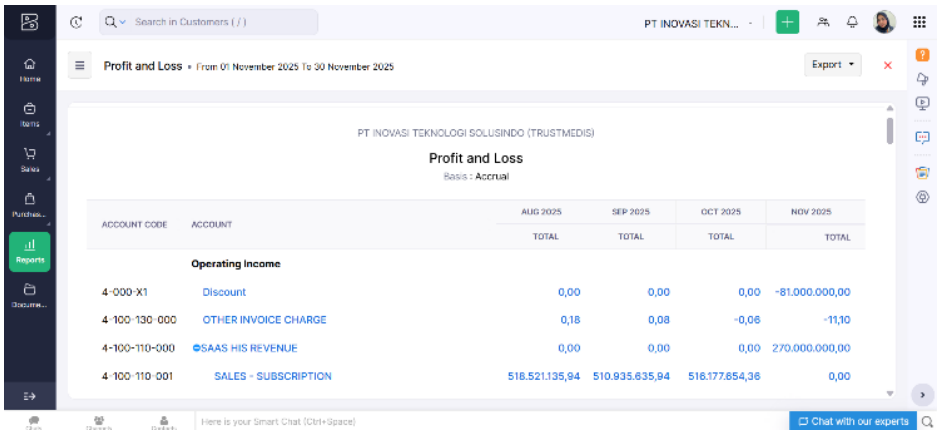
4.7.2. *Alur Persetujuan dan Sinkronisasi Data*

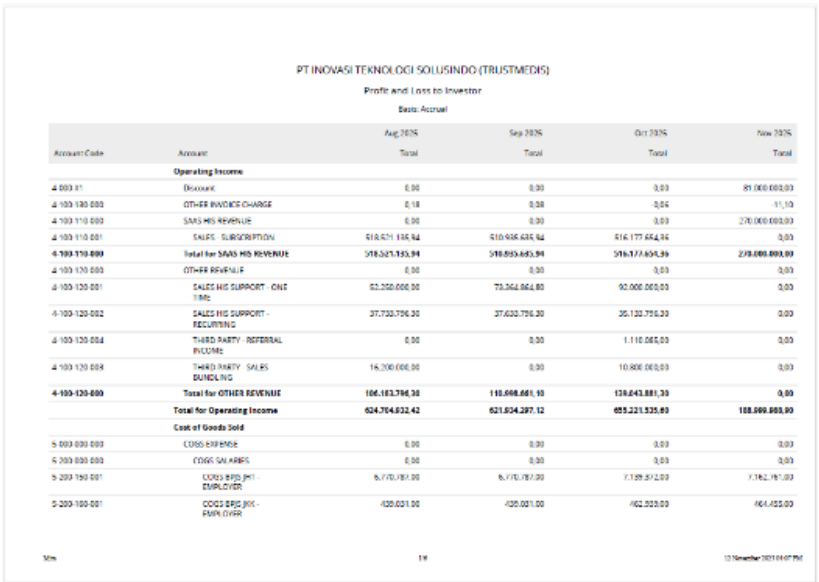
p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

Proses alur persetujuan dan sinkronisasi data dalam sistem HR dan Finance di Trustmedis dimulai dari pengajuan reimbursement atau perjalanan dinas oleh karyawan melalui Zoho People. Setelah itu, pengajuan akan diverifikasi oleh HRGA dan mendapatkan persetujuan dari atasan langsung. Jika disetujui, data akan otomatis disinkronisasi ke Zoho Books untuk diproses lebih lanjut oleh tim finance, termasuk validasi dan pembayaran. Seluruh tahapan ini bertujuan untuk mempercepat proses reimbursement dan meningkatkan akurasi data, seperti yang dijelaskan dalam Gambar 4.



Gambar 4. Alur Persetujuan dan Sinkronisasi Data Integrasi HR dan Finance di Trustmedis





Gambar 5. Contoh Output Laporan Keuangan Otomatis (Zoho Books)

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

Alur pada Gambar 4. ini menunjukkan tahapan otomatis: *Request* dari karyawan → *Approval* HRGA → *Integration* ke Finance → *Reimbursement Processed*. Waktu pemrosesan menurun drastis dari rata-rata dua hari menjadi sembilan jam.

4.7.3. *Laporan Keuangan Terintegrasi*

Sistem yang menghubungkan Zoho People dan Zoho Books memudahkan pembuatan laporan keuangan secara otomatis dan tepat waktu. Setiap pengeluaran yang disetujui di Zoho People langsung tercatat di Zoho Books tanpa perlu memasukkan data secara manual. Hal ini membuat laporan keuangan dapat dibuat dengan cepat dan rapi setiap bulan. Selain itu, sistem ini juga mencatat aktivitas pengguna dan jejak digital sebagai bukti audit, seperti yang terlihat pada Gambar 5. Pada Gambar 5. Menunjukkan setiap transaksi pengeluaran yang disetujui di *Zoho People* otomatis muncul di *Zoho Books* dalam format laporan bulanan. Sistem ini memungkinkan pelacakan *user log* dan *digital trace* sebagai bukti audit.

5. DISKUSI

5.1. *Implikasi Penelitian*

Hasil penelitian ini memiliki dua dimensi implikasi penting, yaitu implikasi teoretis bagi pengembangan ilmu manajemen sistem informasi dan implikasi praktis bagi peningkatan kinerja organisasi.

5.1.1. *Implikasi Teoretis*

Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dengan memperkuat validitas *Information System Success Model* DeLone dan McLean (1992) dalam konteks implementasi *cloud-based ERP*, dengan menegaskan bahwa *system quality* dan *information quality* merupakan determinan utama dalam membentuk *user satisfaction* serta *net benefit* sistem. Selain itu, temuan penelitian menunjukkan bahwa kemudahan navigasi antarmuka dan pengalaman pengguna yang positif berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan sistem secara berkelanjutan, sehingga memperluas dimensi *Perceived Ease of Use (PEOU)* dalam *Technology Acceptance Model 2 (TAM2)*. Dengan demikian, *user experience* dapat diposisikan sebagai konstruk tambahan yang relevan dalam model penerimaan sistem ERP modern. Lebih lanjut, penelitian ini juga mengungkap hubungan langsung antara efektivitas sistem ERP dan peningkatan kinerja individu, yang memberikan kontribusi konseptual baru bahwa ERP tidak hanya berperan sebagai *technology enabler*, tetapi juga sebagai *driver* produktivitas sumber daya manusia melalui otomatisasi proses dan peningkatan kolaborasi lintas fungsi.

5.1.2. *Implikasi Praktis*

1. Bagi PT Inovasi Teknologi Solusindo (Trustmedis)
   Implementasi Zoho ERP terbukti meningkatkan efisiensi pelaporan, akurasi keuangan, dan transparansi data. Namun, diperlukan pelatihan berkelanjutan untuk memastikan seluruh karyawan memahami fitur sistem dengan optimal, terutama bagi staf baru.
2. Bagi Pengembang Sistem ERP (Zoho Corporation)
   Hasil penelitian memberikan masukan penting terkait kebutuhan pengguna di sektor kesehatan dan keuangan. Zoho dapat memperkuat fitur *real-time monitoring* dan *offline access* agar lebih sesuai dengan kebutuhan perusahaan dengan koneksi internet terbatas.
3. Bagi Praktisi dan Akademisi Manajemen Bisnis Digital
   Studi ini menunjukkan bahwa efektivitas ERP harus dilihat sebagai hasil sinergi antara teknologi dan manusia. Akademisi dapat mengembangkan model integratif baru yang menggabungkan *TAM*, *DeLone–McLean*, dan *User Experience Theory* untuk mengukur efektivitas sistem secara lebih komprehensif.
4. Bagi Pemerintah dan Dunia Pendidikan
   Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi kebijakan *digital transformation* di sektor menengah. Perguruan tinggi dapat menjadikan studi Trustmedis sebagai studi kasus penerapan ERP dalam kurikulum *digital business management*.

5.2. *Rangkuman Perbandingan dan Implikasi*

Sintesis perbandingan penelitian dan implikasi penelitian ini membahas keterkaitan antara temuan empiris yang diperoleh dengan hasil penelitian terdahulu yang relevan. Pembahasan ini mencakup aspek model *Enterprise Resource Planning*, faktor keberhasilan implementasi, dampak terhadap kinerja organisasi,

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

pendekatan penelitian, serta konteks aplikasi yang digunakan dalam studi. Perbandingan ini memberikan gambaran mengenai posisi penelitian ini di antara kajian sebelumnya serta menunjukkan karakteristik pembeda yang muncul dari sudut pandang pengalaman pengguna. Sintesis Perbandingan Penelitian dan Implikasi Penelitian Ini dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Sintesis Perbandingan Penelitian dan Implikasi Penelitian Ini

Aspek	Temuan Penelitian Ini	Perbandingan dengan Studi Lain	Implikasi
Model ERP	Integrasi Zoho People–Zoho Books mempermudah pelaporan HR dan Finance	Krisnadinatha et al. [5]: E-HRM meningkatkan efisiensi SDM	Model ERP terintegrasi meningkatkan efisiensi operasional
Faktor Sukses	Dukungan manajemen & pelatihan pengguna dominan	Fitriati et al.[4], Kahar [34]: Management support krusial	Manajemen perlu kebijakan continuous training
Dampak pada Kinerja	Meningkatkan akurasi & kecepatan laporan keuangan	Darriel [16]: ERP berpengaruh terhadap kinerja pegawai	ERP efektif mendorong produktivitas dan akuntabilitas
Pendekatan Penelitian	Kualitatif deskriptif berbasis pengalaman pengguna	Mayoritas studi sebelumnya kuantitatif [35], [36]	Memberikan kedalaman baru pada pemahaman empiris ERP
Konteks Aplikasi	Perusahaan teknologi kesehatan skala menengah	Studi terdahulu fokus pada manufaktur/ritel [19], [37]	Menambah konteks baru bagi literatur ERP di Indonesia

5.3. *Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu*

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Zoho ERP di PT Inovasi Teknologi Solusindo (Trustmedis) berhasil meningkatkan efisiensi administrasi HR dan keuangan melalui integrasi sistem Zoho People dan Zoho Books. Hasil ini sejalan dengan sejumlah penelitian terdahulu yang menyoroti pentingnya integrasi sistem, pelatihan pengguna, dan dukungan manajemen dalam keberhasilan implementasi *Enterprise Resource Planning*. Perbandingan dengan penelitian terdahulu dilakukan untuk melihat kesesuaian fokus penelitian, pendekatan yang digunakan, serta konteks penerapan sistem ERP pada berbagai sektor organisasi. Perbandingan Temuan Penelitian dengan Studi Terdahulu disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Perbandingan Temuan Penelitian dengan Studi Terdahulu

Peneliti & Tahun	Fokus Penelitian	Temuan Utama	Keterkaitan dengan Penelitian Ini
Fitriati et al. [4]	Efektivitas ERP pada sektor ritel	Dukungan manajemen dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap penerimaan sistem.	Trustmedis juga menunjukkan bahwa dukungan pimpinan dan pelatihan rutin meningkatkan keberhasilan penggunaan Zoho ERP.
Krisnadinatha et al. [5]	Implementasi Zoho E-HRM	Efisiensi pengelolaan SDM meningkat 83,22%.	Mendukung temuan bahwa integrasi Zoho People meningkatkan akurasi absensi dan payroll HRGA.
Darriel et. al [16]	Cloud ERP success model	Kualitas sistem dan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap kinerja karyawan.	Penelitian ini menguatkan hubungan antara system quality, user satisfaction, dan kinerja pegawai di Trustmedis.

Berdasarkan perbandingan tersebut, penelitian ini memperkuat teori bahwa efektivitas ERP tidak hanya bergantung oleh tingkat kemajuan teknologi, tetapi juga pada dukungan dari organisasi dan kompetensi pengguna. Perbedaan utama dari penelitian ini adalah konteksnya, yaitu penerapan Zoho ERP di perusahaan teknologi kesehatan menengah (Trustmedis), yang masih jarang dikaji di literatur Indonesia. Selain itu, pendekatan kualitatif deskriptif memberi kedalaman pemahaman yang berbeda dibandingkan studi-studi kuantitatif terdahulu. Pendekatan ini menggali pengalaman nyata pengguna (HRGA dan Finance) terhadap kemudahan, manfaat, dan hambatan sistem, yang memperkaya model konseptual efektivitas ERP dalam konteks digitalisasi startup.

5.4. *Keterbatasan dan Rekomendasi Penelitian Selanjutnya*

Penelitian ini terbatas pada divisi HRGA dan Finance. Untuk memperluas hasil, penelitian lanjutan dapat melibatkan divisi lain seperti Sales dan Operations guna mendapatkan pemahaman menyeluruh tentang dampak ERP terhadap rantai nilai organisasi. Analisis mendalam menggunakan *ATLAS.ti* atau *NVivo* juga direkomendasikan untuk mengembangkan model konseptual baru terkait hubungan antara efektivitas ERP, kepuasan pengguna, dan peningkatan kinerja karyawan di perusahaan berbasis teknologi.

6. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. *Kesimpulan*

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi efektivitas implementasi Zoho ERP, khususnya integrasi Zoho People dan Zoho Books, terhadap efisiensi proses kerja dan kinerja karyawan pada departemen HRGA dan Finance di PT Inovasi Teknologi Solusindo (Trustmedis). Berdasarkan analisis kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa implementasi Zoho ERP secara signifikan meningkatkan kualitas proses administrasi, akurasi laporan, dan koordinasi lintas divisi. Integrasi data HR dan Finance mempercepat proses *payroll*, *reimbursement*, dan perjalanan dinas, sekaligus mengurangi kesalahan input manual yang sebelumnya sering terjadi.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa efektivitas sistem didorong oleh tingginya *System Quality dan Information Quality,* yang kemudian membentuk persepsi manfaat *(Perceived Usefulness)* dan kepuasan pengguna *(User Satisfaction)*. Kerangka TAM2 menguatkan bahwa faktor *output quality, job relevance*, serta *subjective norm* berperan penting dalam meningkatkan penerimaan pengguna. Sementara itu, UTAUT menunjukkan pengaruh *performance expectancy, effort expectancy, dan facilitating conditions* terhadap penggunaan sistem. Model DeLone & McLean mempertegas bahwa interaksi antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna menghasilkan *Net Benefits* dalam bentuk peningkatan produktivitas, efisiensi administrasi, serta perbaikan kinerja individu dan tim.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa keterbatasan dalam implementasi, antara lain masih adanya proses *bridging* manual dari Zoho People ke Zoho Books, hambatan pada stabilitas internet, serta keterbatasan fitur Zoho Books terhadap standar perpajakan Indonesia. Selain itu, keterbatasan penelitian termasuk jumlah informan yang terbatas serta lingkup pengamatan yang hanya mencakup departemen HRGA dan Finance, sehingga temuan belum dapat digeneralisasi ke seluruh unit organisasi. Secara keseluruhan, Zoho ERP terbukti memberikan dampak positif yang nyata dalam meningkatkan efektivitas kerja dan mendukung transformasi digital pada perusahaan teknologi kesehatan seperti Trustmedis.

6.2. *Saran*

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas implementasi Zoho ERP. Pertama, perusahaan perlu menyediakan pelatihan berkala dan panduan teknis yang lebih komprehensif untuk meningkatkan pemahaman pengguna, terutama bagi karyawan baru yang membutuhkan waktu untuk beradaptasi dengan sistem. Kedua, perlu adanya peningkatan infrastruktur pendukung seperti kestabilan jaringan internet dan perangkat kerja agar proses integrasi dan akses sistem berjalan optimal, serta memperkuat SOP dan alur kerja terintegrasi antara HRGA dan Finance agar proses *bridging manual* dapat diminimalkan dan konsistensi operasional dapat terjaga.

Selanjutnya, Trustmedis disarankan untuk bekerja sama dengan pihak Zoho dalam melakukan penyesuaian fitur modul keuangan agar lebih selaras dengan kebutuhan regulasi lokal, terutama yang berkaitan dengan perpajakan dan standar akuntansi Indonesia. Perusahaan juga dapat mempertimbangkan otomatisasi penuh integrasi People–Books untuk mengurangi proses *bridging* manual yang masih menjadi bottleneck saat ini. Untuk pengembangan penelitian mendatang, disarankan agar studi diperluas dengan melibatkan lebih banyak informan dan mencakup departemen lain seperti Operasional, Produk, atau *Customer Support* sehingga gambaran efektivitas ERP dapat lebih komprehensif. Penelitian kuantitatif atau *mixed-method* juga dapat dilakukan untuk memperkuat temuan kualitatif dan memberikan generalisasi yang lebih luas terkait keberhasilan penerapan ERP berbasis cloud pada perusahaan teknologi di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

[1] S. U. Anggono and S. Supriyanto, “Peluang dan Tantangan Sistem Pelatihan Berbasis AI dalam Meningkatkan Keterampilan Tenaga Kerja di Era Digital,” *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, vol. 4, no. 2, pp. 224–231, May 2025, doi: 10.51903/6MBMZK12.

[2] F. Nayme and I. Taybi, “Enterprise Risk Management Practices and Their Impact on Firm Performance: Evidence from Multinational Corporations,” *Journal of Management and Informatics*, vol. 4, no. 2, pp. 909–930, Aug. 2025, doi: 10.51903/jmi.v4i2.297.

[3] S. Arkha, A. Nugroho, and A. Wibowo, “Evaluating Digital Transformation within Integration Limitations using Desk-Based Analytical Case Study,” *Journal of Technology Informatics and Engineering*, vol. 4, no. 2, pp. 289–299, Aug. 2025, doi: 10.51903/jtie.v4i2.365.

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

[4] F. Akmila, I. N. Fadilah, and H. R. Dewi, "Critical success factors of ERP implementation at retail franchise company in Indonesia," *Journal of Contemporary Accounting*, pp. 83–96, Aug. 2023, doi: 10.20885/jca.vol5.iss2.art3.

[5] "Implementation of E-HRM (Electronic Human Resource Management) with Zoho Application: A Case Study I Gede Arya Krisnadinatha a1 , I Made Agus Dwi Suarjaya a2 , I Putu Agus Eka Pratama b3."

[6] A. Gessa, A. Jiménez, and P. Sancha, "Exploring ERP systems adoption in challenging times. Insights of SMEs stories," *Technol Forecast Soc Change*, vol. 195, Oct. 2023, doi: 10.1016/j.techfore.2023.122795.

[7] M. Taufiq Hidayat, A. Setiawan, and S. Tinggi Ilmu Ekonomi Harapan Bangsa, "The Influence of System Quality, Information Quality, and Service Quality on the Enterprise Resource Planning (ERP) System Towards User Satisfaction at PT. Alam Bukit Tigapuluh," 2024.

[8] N. Hasanah, D. I. S. Saputra, and D. L. Hiiyatin, "ERP-Based Management Information System for MSMEs in Indonesia: A Systematic Literature Review," *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, vol. 2, no. 2, pp. 36–42, Jan. 2024, doi: 10.31004/riggs.v2i2.224.

[9] V. Venkatesh and F. D. Davis, "Theoretical extension of the Technology Acceptance Model: Four longitudinal field studies," *Manage Sci*, vol. 46, no. 2, pp. 186–204, 2000, doi: 10.1287/mnsc.46.2.186.11926.

[10] V. Venkatesh, M. G. Morris, G. B. Davis, and F. D. Davis, "User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View," 2003.

[11] M. B. Sholeh, R. F. Samodra, and A. P. Widodo, "Benefits and Challenges of ERP Implementation in Higher Education Institutions: A Systematic Literature Review," *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, p. 1, 2025, [Online]. Available: http://ejournal.undip.ac.id/index.php/jsinbis/article/view/59948126

[12] P. Pranoto, A. C. Muslim, and R. P. Timur, "Impact of ERP Implementation on Company Bottled Water to Performance Company," *Jurnal Economia*, vol. 19, no. 2, pp. 283–301, Oct. 2023, doi: 10.21831/economia.v19i2.54182.

[13] A. S. Widagdo, F. E. N. Saputro, S. Widodo, A. Ardiansyah, K. N. Qodri, and N. A. R. Putri, "The User Acceptance Analysis of Information Systems at University's Research Department Using Technology Acceptance Model (TAM)," *SHS Web of Conferences*, vol. 204, p. 05009, 2024, doi: 10.1051/shsconf/202420405009.

[14] C. Caserio and S. Trucco, "The Impacts of ERP Integration on Information Quality," *International Journal Of Management & Information Technology*, vol. 15, pp. 1–13, Jan. 2020, doi: 10.24297/ijmit.v15i.8627.

[15] L. Zongyuan and H. Haiyan, "The Impact of ERP Assimilation on Mass Customization Capability: A Dynamic Capabilities View," *IEEE Access*, vol. 12, pp. 36778–36792, 2024, doi: 10.1109/ACCESS.2024.3364390.

[16] Muhammad Darriel Aqmal Aksana, Arista Pratama, and Siti Mukaromah, "Evaluating ERP System Success Through the DeLone and McLean Model in Financial Organizations," *bit-Tech*, vol. 8, no. 1, pp. 243–253, Aug. 2025, doi: 10.32877/bt.v8i1.2513.

[17] S. Harun, M. Dorasamy, and A. A. Bin Ahmad, "Effect of ERP Implementation on Organizational Performance: Manager's Dilemma," *International Journal of Technology*, vol. 13, no. 5, pp. 1064–1074, 2022, doi: 10.14716/ijtech.v13i5.5835.

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

[18] N. Susanti, A. Nadhira, O. Devanti Simarmata, and R. Arnetta Sumitro, "Penerapan Sistem Erp Pada Perusahaan Manufaktur Di Indonesia Oleh," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, vol. 10, no. 2, 2022.

[19] A. Yuli Vandika, U. Kalsum, and S. Wifasari, "Factors Affecting the Success of Cloud-Based ERP Implementation in Manufacturing Companies in Indonesia," 2025.

[20] I. Epriliati, M. Muchid, E. Prasetyo, U. Bhayangkara Surabaya, U. Katolik Widya Mandala Surabaya, and U. Wijaya Putra Surabaya, "The Impact of ERP System Integration, User Training, and Management Support on Operational Efficiency in Mobile Coffee Businesses in Major Cities of Indonesia," 2024.

[21] "249008 DAVIS".

[22] A. Imam Mawardi, D. Deniaty Sholihah Manajemen, E. dan Bisnis, and J. Timur, "Gambaran Technology Acceptance Model Mahasiswa Pada Financial Technology (E-WALLET)," 2021.

[23] E. Crespo, C. Astudillo-Rodríguez, G. Chica-Contreras, and A. Vásquez-Aguilera, "Technology Acceptance Model of ERP software in Small Business: A Systematic Literature review," *Enfoque UTE*, vol. 14, no. 1, Jan. 2023, doi: 10.29019/enfoqueute.884.

[24] W. H. DeLone and E. R. McLean, "The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update," in *Journal of Management Information Systems*, M.E. Sharpe Inc., 2003, pp. 9–30. doi: 10.1080/07421222.2003.11045748.

[25] Y. I. Susilawati1, Y. Rumanto1, U. Maslahah1, R. Al-Qodiri1, H. Tursulistyono, and Y. Achsan1, "Pengaruh ERP Berbasis Cloud Terhadap Efisiensi Rantai Pasok," 2024.

[26] M. Wynn, J. Ilyas, O. F. Isleyen, H. Brüntrup, and B. Metin, "Reassessing Critical Success Factors for ERP Implementation in the Digital Era," *Digital Technologies Research and Applications*, vol. 3, no. 2, pp. 140–154, Jul. 2024, doi: 10.54963/dtra.v3i2.297.

[27] J. Motwani, D. Mirchandani, M. Madan, and A. Gunasekaran, "Successful implementation of ERP projects: Evidence from two case studies," 2002.

[28] S. C. Ripamonti and L. Galuppo, "Work transformation following the implementation of an ERP system: An activity-theoretical perspective," *Journal of Workplace Learning*, vol. 28, no. 4, pp. 206–223, 2016, doi: 10.1108/JWL-01-2016-0005.

[29] M. A. Nour, "The Impact of ERP Systems on Organizational Performance: The Role of Antecedents and Moderators," *International Journal of Enterprise Information Systems*, vol. 19, no. 1, 2023, doi: 10.4018/IJEIS.329960.

[30] M. Yousef, T. Ebrahim, and M. Allaymoun, "The Impact of Zoho HRIS on Employee Satisfaction and Wellbeing: A Case Study of Alena Supermarket Article Info," *International Journal of Intellectual Human Resource Management (IJIHRM)*, vol. 5, no. 2, pp. 8–14, 2024, doi: 10.46988/IJIHRM.05.02.2024.002.

[31] W. H. DeLone and E. R. McLean, "Information systems success: The quest for the dependent variable," *Information Systems Research*, vol. 3, no. 1, pp. 60–95, 1992, doi: 10.1287/isre.3.1.60.

[32] T. A. Sykes, V. Venkatesh, and J. L. Johnson, "Enterprise system implementation and employee job performance: Understanding the role of advice networks," *MIS Q*, vol. 38, no. 1, pp. 51–72, Mar. 2014, doi: 10.25300/MISQ/2014/38.1.03.

[33] "Qualitative_Data_Analysis".

p-ISSN : 2803-1507 e-ISSN : 2803-1531

[34] A. Kahar, A. Hudori, and N. Corresponding, "Swakarya: Jurnal Penelitian Sosial dan Pemberdayaan Masyarakat Qualitative Analysis of Management Information Systems on Employee Performance at CV Gudang Madu Sumatera", [Online]. Available: https://afeksi.id/journal3/index.php/swakarya

[35] H. S. Kim and H. G. Song, "Investigation of moisture-induced failures of stacked-die package," *Microelectronics Reliability*, vol. 47, no. 9-11 SPEC. ISS., pp. 1673–1679, Aug. 2007, doi: 10.1016/j.microrel.2007.07.014.

[36] E. J. Belda and A. Saâ Nchez, "Seabird mortality on longline ®sheries in the western Mediterranean: factors a□ecting bycatch and proposed mitigating measures." [Online]. Available: www.elsevier.com/locate/biocon

[37] J. C. R. Cunha and S. Carvalho, "Experienced Emotions through the Orff-Schulwerk Approach in Music Education-A Case Study Based on Flow Theory," Juslin & Sloboda, 1975.