

## **ABSTRAK**

*Enterprise Resource Planning* (ERP) adalah salah satu sistem informasi yang sedang banyak diadopsi perusahaan di Indonesia baik di sektor manufaktur, jasa hingga pemerintahan untuk mempermudah pekerjaan dengan memanfaatkan teknologi. Salah satu perusahaan manufaktur yang baru mengadopsi ERP menggunakan Microsoft Dynamics 365 adalah PT. Metindo Erasakti. Penelitian ini dimaksudkan untuk menentukan kesuksesan adopsi ERP serta mengetahui faktor keberhasilan apa yang menentukan adopsi ERP. Kesuksesan akan ditentukan dari dampak, manfaat dan kepuasan pengguna setelah menggunakan Microsoft Dynamics 365 selama 3 bulan. Model kesuksesan DeLone & McLean (2003) dipilih karena model ini dinilai sudah cukup parsimoni yaitu sederhana tetapi dianggap sudah cukup valid sehingga hasil penelitian dapat dijadikan rekomendasi kepada perusahaan. Berdasarkan 9 hipotesis yang diujikan, terbukti bahwa penerapan Microsoft Dynamics 365 belum bisa dikatakan sukses sepenuhnya. Sebab kualitas sistem, informasi dan layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan sehingga pengguna tidak mendapatkan kepuasan dan manfaat penggunaan Microsoft Dynamics 365 secara menyeluruh. Dukungan pelayanan yang diberikan oleh departemen IT merupakan faktor kesuksesan yang mempengaruhi adopsi teknologi pada implementasi ERP pada proses bisnis *sales order* di PT. Metindo Erasakti.

Kata kunci—*Enterprise Resource Planning, DeLone & McLean (2003), SEM-PLS, Microsoft Dynamics 365, IT Adoption.*