

ABSTRAK

Keterlibatan pengguna sistem ERP dengan adopsi memiliki berbagai model yang digunakan untuk menjelaskan kesuksesannya, namun tidak cukup memberikan penjelasan yang lengkap seperti *Means of Engagement* (MOE) dengan menggambarkan adopsi sebagai proses dinamis. Salah satu faktor utama kesuksesan implementasi sistem ERP serta adopsi sistem ERP yaitu *Subscription*. Dibutuhkannya identifikasi faktor-faktor yang memengaruhi berlangganan pengguna dan hubungan antara berlangganan pengguna terhadap tingkat keterlibatan pengguna. Tujuan dari penelitian ini mengidentifikasi hubungan berlangganan pengguna sistem ERP dengan faktor-faktor keterlibatan pengguna terhadap sistem ERP pada level-level konsep *Means of Engagement* (MOE) dan mengembangkan konsep *Means of Engagement* (MOE) pada domain *relationship* khususnya faktor *subscription* pada PT. Glico Indonesia. Metode analisis yang digunakan untuk menguji model struktural yang menggambarkan variabel-variabel terkait dalam penelitian, yaitu *loyalty*, *convenience*, *personalization*, *curation*, *subscription*, dan *engagement* dengan menggunakan aplikasi SmartPLS 3 dan analisis SEM-PLS. Hasil pengujian membuktikan *loyalty*, *convenience*, *personalization* tidak terbukti signifikan terhadap *subscription*. Sedangkan *subscription* terbukti signifikan memengaruhi *engagement*. Hasil penelitian ini yaitu diharapkan PT. Glico Indonesia memastikan faktor-faktor berlangganan pengguna terhadap sistem ERP yang digunakan untuk membantu meningkatkan dan mempertahankan adopsi pengguna sistem ERP berdasarkan level-level konsep *Means of Engagement* (MOE).

Kata kunci : *Means of Engagement* (MOE), Berlangganan Pengguna, Adopsi Sistem ERP, SEM-PLS