Analisis Faktor-Faktor Kesuksesan Penerapan Enterprise Resource Planning Terhadap Kinerja Organisasi

Arnoldus Janssen Dahur[1], Eko Sediyono[2], dan Aris Puji Widodo[3]
[1]Magister Sistem Informasi, Universitas Diponegoro, Indonesia
[2]Ilmu Komputer, Universitas Kristen Satya Wacana, Indonesia
[3]Magister Sistem Informasi, Universitas Diponegoro, Indonesia
Email: [1]arnoldusjanssendahur@students.undip.ac.id, [2]eko@uksw.edu, [2] arispw@gmail.com

Abstract.
The needs in all organizations or sectors, both government and private organizations are diverse and continue to increase along with the growing human population making the best innovations in carrying out their daily work effectively and efficiently. The presence of technology provides many benefits in various problems, especially in helping to solve problems so that they can be efficient and effective. These benefits will certainly help in carrying out business processes, for example by implementing ERP, but implementing ERP in the organizational field has advantages and disadvantages. This study was also conducted to determine the impact of ERP implementation on the organization or company. This research was conducted by means of a literature review study. Based on the literature review conducted in this study, the factors that have been considered by previous researchers in implementing ERP are user training, top management support and vendor support that will affect the success or failure of implementing ERP. The success and failure of ERP implementation also has an impact on organizational performance. Improved performance is not only in the organization, but also has an impact on the performance of employees who work. As for the failure in implementing ERP, the organization or company can experience losses in the form of lost Information Technology investments.
Keywords: *ERP implementation, ERP impact, ERP strengths and weaknesses*

Abstrak.
Kebutuhan dalam segala organisasi atau sektor baik pemerintahan maupun organisasi swasta yang beragam dan terus meningkat seiring dengan populasi manusia yang terus bertambah membuat organisasi-organisasi ini terus memberikan inovasi terbaik dalam menjalankan pekerjaan mereka sehari-hari dengan efektif dan efisien. Kehadiran teknologi memberikan banyak manfaat dalam permasalahan apapun terkhusus membantu memecahkan masalah agar bisa efisien dan efektif. Manfaat teknologi inilah yang tentunya akan membantu dalam menjalankan proses bisnis, contohnya dengan penerapan ERP, akan tetapi penerapan ERP pada bidang organisasi pastinya memiliki kelebihan dan kekurangan. Pada penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui dampak yang terjadi dari dalam menerapkan ERP pada organisasi atau perusahaan. Penelitian ini dilakukan dengan studi literatur review. Berdasarkan kajian literatur yang dilakukan pada penelitian ini mendapatkan faktor yang banyak diperhatikan oleh peneliti sebelumnya dalam menerapkan ERP yaitu user training, top management support dan vendor support yang akan mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan dalam menerapkan ERP. keberhasilan dan kegagalan pada penerapan ERP juga berdampak pada kinerja organisasi. Peningkatan kinerja tidak hanya pada organisasi, melainkan berdampak juga pada kinerja karyawan yang bekerja. Sedangkan untuk kegagalan pada penerapan ERP yaitu organisasi atau perusahaan dapat mengalami kerugian yang dimana berupa investasi Teknologi Informasi yang hilang.
Kata Kunci: *Implementasi ERP, Dampak ERP, Kelebihan Kelemahan ERP*

1. Pendahuluan

Kebutuhan dalam segala organisasi atau sektor baik pemerintahan maupun organisasi swasta yang beragam dan terus meningkat seiring dengan populasi manusia yang terus bertambah membuat organisasi-organisasi ini terus memberikan inovasi-inovasi terbaik dalam menjalankan pekerjaan mereka sehari-hari dengan efektif dan efisien (Andrianto, 2018). Apalagi karena dampak yang ditimbulkan dari wabah pandemi covid-19 yang banyak merubah sistem kerja dalam setiap pekerjaan

organisasi-organisasi ini. Pemanfaatan teknologi menjadi solusi dari harapan bidang organisasi ini dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi , kehadiran teknologi memberikan banyak manfaat dalam permasalahan apapun terkhusus membantu memecahkan masalah agar bisa efisien dan efektif. Manfaat teknologi inilah yang tentunya akan membantu dalam menjalankan proses bisnis, dalam penelitian ini kaitannya dengan pembuatan sebuah perangkat lunak yang tentunya membantu mereka dalam mengatasi permasalahan(Hendra, 2022). Berdasarkan masalah itulah organisasi ini biasanya membuat perangkat lunak menggunakan ERP sebagai solusi dalam mengelola segala proses bisnis pada usaha mereka. Akan tetapi penerapan ERP pada bidang organisasi ini memiliki kelebihan dan kekurangan, selain itu juga faktor-faktor yang mempengaruhi dalam kesuksesan penerapan ERP.

ERP itu sendiri adalah sistem yang terintegrasi dengan manfaat untuk menyederhanakan proses produktivitas dari kinerja yang lebih baik dari organisasi tersebut. ERP juga membantu dalam melakukan pemangkasan biaya untuk penyediaan sumber daya manusia yaitu dengan melakukan integrasi antar divisi untuk dapat dengan mudah mendapatkan informasi yang tersedia di setiap divisi tersebut (Izzati, 2018). Banyaknya manfaat yang dapat dirasakan oleh organisasi memiliki beberapa dampak yang dapat dirasakan oleh organisasi, dampak yang dirasakan yaitu dampak negatif maupun dampak positif yang dapat dirasakan oleh organisasi. Terdapat beberapa penelitian yang membahas mengenai dampak penerapan ERP pada organisasi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Hendra, 2022) Keberhasilan atau kegagalan dalam menerapkan ERP pada organisasi akan berdampak pada kinerja organisasi. Kegagalan pada penerapan ERP berdampak pada kerugian perusahaan dalam melakukan investasi pada bidang teknologi informasi. Selain itu, kegagalan dalam penerapan ERP juga berdampak pada waktu dan biaya dalam melakukan perencanaan kembali dalam melakukan implementasi ERP pada organisasi. Dampak yang terjadi pada keberhasilan penerapan ERP yaitu organisasi atau perusahaan dapat merasakan peningkatan kinerja dalam mencapai tujuan bisnis pada organisasi atau perusahaan.

Peningkatan kinerja tidak hanya dirasakan oleh organisasi atau perusahaan, melainkan juga dirasakan oleh karyawan yang bekerja dengan mendapat kemudahan dalam mendukung pekerjaan yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan. Selanjutnya dalam penelitian yang dilakukan oleh (Zhang, 2019) didapat bahwa beberapa pengaruh yang tidak berpengaruh terhadap penerapan ERP dalam kinerja organisasi terdiri dari sektor industri yang bergerak secara khusus pada penerapan ERP, hal ini berdampak pada tidak adanya pengaruh yang signifikan dalam melakukan efisiensi kinerja organisasi. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh (Andrianto, 2018) dalam penelitiannya membahas tentang faktor dari penerapan ERP berdasarkan perspektif pengguna dalam meningkatkan kinerjanya. Dalam penelitian ini terdapat perbedaan perbandingan yang dimana kinerja antara pengguna sebelum dan sesudah penerapan ERP. Dimana pada saat belum memakai ERP para staf dari Universitas Jember merasa bahwa susah dalam memantau pekerjaan yang telah usai dan belum usai, dilain sisi juga standarisasi yang digunakan belum terukur dengan baik. Dibandingkan dengan setelah penerapan ERP dampak positif yang terjadi dari penerapannya yaitu antara lain pekerjaan yang telah dikerjakan dapat dengan mudah dilakukan pemantauan agar mengetahui pekerjaan yang telah selesai ataupun belum, selain itu pihak Universitas Jember dapat memantau standarisasi dari pekerjaan yang dilakukan oleh tenaga kependidikannya.

Implementasi ERP terkait dengan strategi bisnis, kapabilitas organisasi, dan kinerja organisasi. Hubungan yang tercipta antara implementasi ERP dan strategi bisnis memiliki dampak positif bagi organisasi. Dampak positif juga mempengaruhi kinerja organisasi, pencapaian tujuan bisnis organisasi dan pengambilan keputusan organisasi secara lebih efisien dan efektif (Nawawi, 2018). Implementasi ERP berdampak positif bagi pekerja yang menggunakan ERP di perusahaan-perusahaan di industri kulit. Kompleksitas yang bervariasi, kompatibilitas, persyaratan fasilitasi, kegunaan yang dirasakan, penggunaan yang dirasakan, dan kinerja individu adalah variabel yang berdampak positif bagi pengguna saat menggunakan ERP.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode systematic literature review (SLR). Tujuan dari metode itu sendiri adalah untuk mencari penelitian-penelitian terdahulu yang relevan, mengevaluasi dan menginterpretasikan penelitian tersebut dengan penelitian-penelitian terkait

dari beberapa penelitian lain, dan untuk menemukan jawaban atau memperoleh bahan pembelajaran dari penelitian-penelitian tersebut. Penelitian sebelumnya berguna untuk penelitian baru (Diponegoro, 2021). Tahapan dalam melakukan SLR dibagi menjadi tiga tahap yaitu tahap perencanaan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir, tahap pelaporan dari tinjauan pustaka. Pada tahap pertama, tahap perencanaan, dilakukan proses identifikasi masalah dan perlunya dilakukan kajian tinjauan sistematis (Adrian, 2016). Berdasarkan Gambar 1, metodologi terdiri dari lima tahap, yaitu merumuskan masalah, mencari literatur, memilah hasil pencarian literatur, melakukan analisis, dan memahami hasil pencarian literatur(Achimugu, 2014).

Gambar 1. Metode Penelitian SLR (Achimugu, 2014)

2.1. Meruuskan Masalah

Pada tahap pertama ini yaitu dengan menentukan tujuan dan hasil yang diinginkan dari penelitian yang dilakukan dengan menggunakan systematic literature review. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dampak yang terjadi dari penerapan ERP pada kinerja organisasi. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka dapat dirumuskan dengan pertanyaan yang disingkat dengan Q1,Q2,Q3 dibawah ini: (Q1) Bagaimana pengaruh Organisasi terhadap penerapan ERP ditinjau dari beberapa studi kasus ?. (Q2) Apa sajakah bidang organisasi yang biasanya menerapkan ERP dalam mendukung kinerjanya organisasinya ?. (Q3) Dalam mengetahui keberhasilan atau kegagalan dalam penerapan ERP dengan apa sajakah faktor-faktor yang menjadi penentu?

2.2. Mencari Literature

Pada Tahap kedua ini yaitu menemukan literatur yang terdiri dari jurnal dan hasil konferensi yang berkaitan dengan dampak dan faktor yang mempengaruhi organisasi dalam penerapan ERP. Dalam kata kunci pencarian literatur berfokus pada kata kunci ERP The influence factor of the application of ERP, Successful implementation of ERP in the organization, The advantages & disadvantages of

ISSN: 2579-566X (Online)
ISSN: 2477-5274 (Print)

implementing ERP in the organization, Impact of ERP Implementation. Literatur dapat diperoleh dari beberapa lembaga penyedia jurnal internasional, seperti sciencedirect, springer link, dan IEEE.

Tabel 1. Pencarian Literatur Pada Lembaga Penyedia Jurnal Internasional

Kata Kunci	*Science Direct*	*Springer Link*	*Emerald*
The influence factor of the application of ERP	12,664	14,883	3515
Successful implementation of ERP in the organization	6,920	9,795	2781
The advantages & disadvantages of implementing ERP in the organization	1,583	4,120	640
Impact of ERP Implementation	13,042	14,655	4917

2.3. Memilah Hasil Pencarian Literatur

Pada tahap ketiga ini yaitu melakukan pemilahan terhadap hasil pencarian sebelumnya dari jurnal dan hasi konferensi dengan standar yang ditetapkan. Standar yang ditentukan adalah sebagai berikut: (1) Hasil literatur yang terdiri dari jurnal dan hasil konferensi harus menjawab pertanyaan dengan jelas berdasarkan rumusan pertanyaan atau pertanyaan penelitian (RQs) yang diulas dalam ulasan ini. (2) Hasil pencarian harus berasal dari beberapa jurnal dan hasil konferensi yang kredibel. (Q3) Tahun publikasi hasil pencarian adalah tujuh tahun terakhir dari 2017 hingga 2022. Literatur yang diterima disaring berdasarkan tahun terbit dan kriteria yang digunakan untuk menyeleksi hasil penelusuran literatur. Selanjutnya, hilangkan duplikat jurnal atau paper. Dua puluh artikel ditemukan dari beberapa pencarian literatur yang terdiri dari jurnal dan hasil konferensi. Hasil dari beberapa literatur yang ditemukan digunakan sebagai referensi saat melakukan analisis.

Tabel 2. Hasil seleksi

Basis Data	*Total Pencarian*	*Berdasarkan Tahun*	*Yang Diambil*
Science Direct	27,289	19,138	10
Springer Link	29,508	18,341	3
Emerald	20,921	16,375	3
Referensi Relevan			6

Berdasarkan 22 total literatur yang menjadi referensi sesuai yang dipilih berdasarkan tabel 2, lalu melakukan pemilahan sesuai dengan metode yang dipakai. Dari literatur yang sudah dipilah selanjutnya dipakai untuk acuan utama dalam tinjaun penelitian. Hasil dari proses literatur yang dijadikan acuan didapat 20 literatur yaitu terdiri dari jurnal dan hasil konferensi.

2.4. Melakukan Analisis

Pada tahap keempat ini dilakukan analisis berdasarkan hasil survei literatur yang dipilih pada tahap tiga sebelumnya. Analisis yang digunakan diperoleh dan diringkas dari hasil survei literatur sebelumnya berdasarkan implementasi ERP dalam organisasi. Kata kunci dikelompokkan menurut jenis yang telah ditentukan untuk memudahkan proses analisis. Studi ini mencakup empat jenis kelompok literatur yang terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi aplikasi ERP yaitu *The influence factor of the application of ERP, Successful implementation of ERP in the organization, The advantages & disadvantages of implementing ERP in the organization, Impact of ERP Implementation*.

2.5. Memahami Hasil Pencarian

Pada tahap kelima yaitu tahap terakhir yang mencakup dari semua tahap sebelumnya. Pada tahap ini, diharuskan memahami pencarian yang sudah dilakukan pada tahap sebelumnya. Sehingga pada tahap ini dapat dilakukan penyusunan hasil pembahasan tinjauan mengenai pengaruh bidang organisasi pada penerapan ERP. Berdasarkan rumusan masalah , maka tinjauan literatur ini dapat dilihat dari empat sudut pandang, yaitu terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi aplikasi ERP, keberhasilan penerapan ERP dalam organisasi, kekuatan dan kelemahan mengadopsi ERP dalam organisasi, dan dampak adopsi ERP. Beberapa literatur yang didapatkan digunakan untuk membahas mengenai pengaruh penerapan ERP pada bidang organisasi.

3. Metode Penelitian

Pencarian literatur sebelumnya dilakukan dengan menggunakan kata kunci yang dimasukkan ke mesin pencari situs web yang ditunjuk untuk mencari jurnal. Entri jurnal yang diterima merupakan hasil diskusi organisasi yang mengimplementasikan ERP untuk mendukung aktivitasnya. Berdasarkan hasil dari sejumlah jurnal berbeda yang diterima. Pada tahap penelitian, hasil penelusuran literatur terdiri dari jurnal dan prosiding konferensi. Hasil yang diperoleh sebelumnya terdiri dari beberapa area perusahaan yang menerapkan ERP untuk mendukung kegiatan organisasi masing-masing organisasi tersebut. Di bawah ini adalah area perusahaan yang menerapkan ERP untuk mendukung kegiatan organisasi mereka.

Tabel 3. Hasil Pengelompokkan Paper Berdasarkan Jenis Dari Isi yang Dibahas

Organisasi	***Literatur***
Financial	(Nkasu,2019)(Saleh,2018)(Aboabdo,2019)
SMEs	(Nikitovic, 2016)(Deshmukh,2016),(Ağaoğlu,2015)
Pendidikan	(Widjaja, 2020)(Abu-Shehab,2015)(Wanko,2019)
Manufaktur & Konstruksi	(Wijaya,2019)

Dari tabel 3 di atas didapat bagaimana persebaran pemetaan bidang organisasi yang menggunakan ERP dalam mendukung keputusan bisnis pada organisasi bersangkutan. Berdasarkan pemetaan tersebut maka penggunaan ERP pada organisasi banyak digunakan pada sektor SMEs atau bisnis menengah dan kecil. Banyak faktor yang mempengaruhi keberhasilan dari penerapan ERP pada organisasi seperti top management support, change managemen dan masih banyak lagi. Berdasarkan pemetaan dari berbagai bidang organisasi tersebut maka dapat ditentukan faktor-faktor yang terpenting atau yang paling banyak berpengaruh akan keberhasilan dari implementasi dari ERP yaitu dapat digambarkan sebagai berikut.

Gambar 2. Hasil Literature Review Faktor Penerapan ERP

3.1. Faktor-Faktor Penerapan ERP

ERP dalam penerapannya tentunya berpengaruh atau berdampak terhadap kinerja suatu organisasi. Dampak penerapan ERP pada suatu organisasi mempengaruhi keberlangsungan kinerja suatu organisasi. Dampak keberhasilan atau kegagalan dirasakan langsung oleh organisasi. Setiap dampak yang dirasakan memiliki dampak yang berbeda pada organisasi, dan khususnya pada kinerja organisasi. Menurut sebuah studi oleh (Suroso,2018), implementasi ERP yang sukses dapat mempengaruhi kinerja perusahaan. Implementasi ERP yang sukses berdampak pada kinerja karyawan di organisasi yang menggunakan ERP untuk mendukung pekerjaan mereka. Kualitas informasi yang dihasilkan dari implementasi ERP mempengaruhi kinerja karyawan yang langsung menggunakan sistem. Kepuasan karyawan saat menggunakan sistem ERP mempengaruhi kualitas hasil implementasi ERP.

Dalam contoh kasus yang ditemukan dalam studi yang dilakukan oleh (Appelbaum,2017), penerapan ERP di departemen keuangan dapat berdampak positif pada kinerja pekerjaan akuntan pendukung. Peningkatan kinerja yang dirasakan oleh akuntan keuangan adalah peningkatan akses ke data yang diambil. Di perusahaan tempat akuntan bekerja. Selain itu, akuntan dapat dengan mudah menggunakan media penyimpanan yang lebih besar dalam sistem ERP mereka. Implementasi ERP yang menggabungkan seluruh sistem berdampak pada konvergensi akses data di seluruh bagian perusahaan dan membantu akuntan menyiapkan laporan keuangan dan rencana keuangan untuk perusahaan. Tidak hanya data yang digunakan lebih efektif dan efisien saat diakses, tetapi dalam proses diolah menjadi laporan atau rencana keuangan, mendukung sistem ERP untuk memudahkan kinerja akuntan dan meningkatkan kinerja organisasi. Ini dapat ditentukan lebih cepat. Tujuan organisasi atau perusahaan.

Keberhasilan proses implementasi ERP berdampak pada kinerja organisasi atau bisnis Anda. Peningkatan kinerja tidak hanya didorong oleh organisasi atau perusahaan secara keseluruhan, tetapi juga oleh kinerja karyawan, kinerja bagian-bagian organisasi atau perusahaan. Peningkatan kinerja organisasi atau perusahaan juga berdampak pada efisiensi dan efektivitas kinerja dan proses bisnis organisasi atau perusahaan dengan meningkatkan pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Efek implementasi ERP tidak selalu berhasil dalam meningkatkan kinerja organisasi dan bisnis. Sebaliknya, menerapkan ERP dalam suatu organisasi atau perusahaan adalah sebuah kesalahan. Kegagalan implementasi ERP pada suatu organisasi atau perusahaan dapat disebabkan oleh beberapa faktor atau kegagalan organisasi atau perusahaan dalam menetapkan kebijakan atau mengimplementasikan sistem ERP. Faktor-faktor yang menyebabkan kegagalan implementasi ERP (Noudoostbeni, 2009)adalah metode pelatihan yang salah untuk pengguna ERP, perencanaan yang salah dan kurangnya dukungan manajemen untuk implementasi ERP, kegagalan untuk mengubah tujuan dalam proses bisnis organisasi atau perusahaan, dan penolakan sistem baru.

Proses implementasi ERP yang gagal berdampak pada kinerja organisasi dan berdampak pada kegagalan investasi dalam teknologi informasi oleh organisasi atau bisnis. Investasi dalam teknologi informasi dalam bentuk implementasi ERP oleh organisasi dan bisnis tidak mudah. Implementasi ERP yang gagal yang disebabkan oleh banyak faktor berdampak pada kerugian yang harus ditanggung oleh organisasi dan bisnis. Selain itu, perusahaan merencanakan dari awal jika implementasi ERP yang sebelumnya gagal tidak dapat diperbaiki dan berdampak pada peningkatan biaya dan waktu implementasi ERP.

Dampak dari penerapan ERP pada organisasi akan berpengaruh pada keberlangsungan kinerja organisasi. Dampak yang terjadi dari keberhasilan atau kegagalan dapat dirasakan langsung oleh organisasi. Masing – masing dari dampak yang dirasakan memberikan efek yang berbeda bagi organisasi terutama pada kinerja organisasi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Suroso, 2018) keberhasilan penerapan ERP dapat mempengaruhi kinerja dari perusahaan. Keberhasilan dari penerapan ERP mempengaruhi kinerja pegawai pada perusahaan yang menggunakan ERP untuk mendukung pekerjaannya. Kualitas informasi yang dihasilkan dari penerapan ERP berpengaruh pada peningkatan kinerja pada karyawan yang menggunakan sistem secara langsung. Kepuasan karyawan dalam menggunakan sistem ERP berdampak pada kualitas yang diberikan dari hasil penerapan ERP. Salah satu contoh kasus yang terdapat pada penelitian yang dilakukan oleh (Appelbaum,2017) penerapan ERP pada bagian keuangan dapat berdampak baik pada kinerja akuntan dalam mendukung pekerjaannya. Peningkatan kinerja yang dirasakan oleh akuntan keuangan yaitu dengan bertambahnya akses data yang didapatkan. pada perusahaan tempat akuntan tersebut bekerja. Selain itu, akuntan tersebut dapat dengan mudah memanfaatkan media penyimpanan yang lebih besar pada sistem ERP.

Penerapan ERP yang menggabungkan keseluruhan sistem berdampak pada penggabungan akses data pada seluruh bagian pada perusahaan, hal tersebut dapat membantu akuntan dalam membuat laporan keuangan atau perencanaan keuangan pada perusahaan. Tidak hanya pemanfaatan data yang menjadi lebih efektif dan efisien dalam mengaksesnya, melainkan dalam proses pengolahan untuk menjadi sebuah laporan atau perencanaan keuangan dapat didukung oleh sistem ERP untuk memudahkan kinerja dari akuntan dan menambah kinerja organisasi yang menjadi lebih cepat dalam menentukan tujuan dari organisasi atau perusahaan. Keberhasilan dalam proses penerapan ERP akan berdampak pada peningkatan kinerja organisasi atau perusahaan. Peningkatan kinerja tidak hanya secara keseluruhan pada organisasi atau perusahaan melainkan peningkatan terjadi dari kinerja karyawan,

kinerja pada bagian didalam organisasi atau perusahaan juga. Peningkatan kinerja pada organisasi atau perusahaan juga berdampak pada efisiensi dan efektifitas kinerja dan proses bisnis pada organisasi atau perusahaan dengan mengalami peningkatan pencapaian pada tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Dampak penerapan ERP tidak selalu berhasil dalam meningkatkan kinerja pada organisasi atau perusahaan. Melainkan kegagalan pada penerapan ERP di organisasi atau perusahaan. Kegagalan dari penerapan ERP pada organisasi atau perusahaan dapat terjadi karena beberapa faktor atau kesalahan dari organisasi atau perusahaan dalam menentukan kebijakan atau penerapan sistem ERP. faktor – faktor yang menjadi penyebab kegagalan penerapan ERP (Noudoostbeni, 2009) yaitu kesalahan dalam metode pelatihan untuk pengguna ERP, perencanaan dalam implementasi ERP yang salah dan dukungan manajemen yang kurang, kegagalan perubahan tujuan pada proses bisnis organisasi atau perusahaan, dan terjadinya penolakan pada sistem yang baru diimplementasikan.

Kegagalan dalam proses penerapan ERP akan berdampak pada kinerja organisasi dan kegagalan investasi teknologi informasi yang dilakukan oleh organisasi atau perusahaan. Investasi pada bidang teknologi informasi yang dilakukan oleh organisasi atau perusahaan berupa penerapan ERP tidaklah mudah. Kegagalan penerapan ERP yang terjadi dikarenakan beberapa faktor akan berdampak pada kerugian yang harus dihadapi oleh organisasi atau perusahaan. Selain itu, perusahaan melakukan perencanaan dari awal apabila penerapan ERP yang mengalami kegagalan sebelumnya tidak dapat diperbaiki dan berdampak pada bertambahnya biaya dan waktu implementasi ERP.

3.2. Vendor Suport

Berdasarkan hasil literature review pada penelitian ini didapat faktor pertama yang menentukan sukses tidaknya suatu implementasi ERP berdasarkan penelitian yang dilakukan adalah vendor support. Berdasarkan penelitian (Ali, 2017) menyatakan bahwa kesalahan dalam implementasi ERP dapat terjadi pada dukungan penyedia. Kegagalan implementasi ERP disebabkan oleh vendor support. Dengan kata lain, ada beberapa faktor yang mempengaruhi seperti ketidakmampuan vendor untuk beradaptasi dengan budaya organisasi, ketidakmampuan untuk merestrukturisasi proses bisnis dalam organisasi, kurangnya informasi yang terkandung dalam organisasi, atau tidak berfungsinya. Untuk beradaptasi dengan perubahan, masalah bisnis dan ekonomi, kegagalan pengendalian biaya dalam proyek implementasi ERP, dan kesalahan teknis selama implementasi ERP. Vendor support dapat menentukan keberhasilan atau kegagalan implementasi ERP.Dukungan yang diberikan dapat berupa penyediaan perangkat lunak atau perangkat keras dan pengembangan ERP untuk suatu organisasi atau perusahaan.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Motiwalla, 2009), peran vendor dalam memberikan dukungan untuk implementasi ERP dalam suatu organisasi merupakan faktor penting dalam keberhasilan implementasi ERP dalam suatu organisasi. Organisasi juga harus dapat memilih vendor yang tepat untuk mendukung implementasi ERP mereka. Berikut adalah langkah-langkah yang dapat diambil organisasi untuk mengidentifikasi vendor terbaik untuk memberikan dukungan bagi implementasi ERP mereka (Motiwalla, 2009): A. Identifikasi kebutuhan organisasi Anda dalam mengimplementasikan ERP. B. Buat tim yang bertanggung jawab untuk melaksanakan proyek implementasi ERP Anda. C. Urutkan dengan mengecualikan vendor yang ada dan tentukan dua opsi teratas dari vendor yang dihasilkan. D. Membandingkan vendor untuk mendapatkan harga terbaik dan menegosiasikan harga untuk proses implementasi ERP ditentukan berdasarkan hasil Pilihan organisasi menentukan keberhasilan implementasi ERP, karena peran dan vendor support juga ditentukan oleh pengalaman vendor dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan implementasi ERP.

Selain itu, faktor kepercayaan juga mempengaruhi pemilihan vendor dan penggunaan vendor yang memberikan dukungan untuk mendukung adopsi ERP dalam suatu organisasi atau perusahaan. Kepercayaan antara vendor dan organisasi menentukan keberlanjutan dari setiap proyek implementasi ERP. Jika salah satu atau keduanya tidak percaya, maka akan mempengaruhi kegagalan proyek atau kegagalan implementasi ERP. Memilih vendor yang tepat untuk mendukung implementasi ERP Anda dapat membuat atau menghancurkan implementasi ERP Anda. Sebuah organisasi atau perusahaan dapat memutuskan vendor berdasarkan beberapa faktor. Salah satunya adalah tingkat pengalaman vendor dan keberhasilan sebelumnya dalam implementasi ERP. Di sisi lain, vendor support dapat membuat atau menghancurkan implementasi ERP. Vendor harus berpartisipasi dalam proyek implementasi ERP dengan memastikan bahwa seluruh proyek selesai tepat waktu sesuai analisis di awal proyek. Selain itu,

hubungan dengan organisasi harus dijaga agar dapat membangun kepercayaan pada mereka yang menggunakan jasa provider (Motiwalla, 2009).

3.3. Top Management Support

Pengaruh keberhasilan atau kegagalan dalam pengimpleimentasian ERP dalam suatu organisasi yang kedua adalah dukungan manajemen puncak. Dukungan administratif tingkat atas dimaksudkan untuk memastikan ketersediaan sumber daya dan otoritas yang diperlukan untuk mendukung manajemen proyek implementasi ERP yang sukses (Taghipour,2020). Menurut sebuah studi yang dilakukan oleh (Shao, 2016), dukungan manajemen puncak adalah salah satu faktor kunci untuk implementasi ERP yang sukses dalam suatu organisasi atau perusahaan. Faktor ini dipengaruhi oleh jenis kepemimpinan yang dilakukan oleh manajer tingkat atas dalam menangani masalah dan menetapkan kebijakan seiring kemajuan organisasi. Ada dua jenis kepemimpinan yang mempengaruhi efektivitas implementasi ERP: kepemimpinan transformasional dan kepemimpinan transaksional. Sebuah studi yang dilakukan oleh (Lee, 2006) berpendapat bahwa peran dan dukungan manajemen puncak merupakan faktor keberhasilan penerapan teknologi informasi. Gaya kepemimpinan eksekutif puncak merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi ERP. Faktor gaya kepemimpinan eksekutif puncak sudah terlihat dalam perencanaan awal, yaitu perencanaan implementasi ERP.

Selain itu, gaya manajemen manajemen puncak sangat menentukan suasana perusahaan, agar dapat terus belajar dan menangani hal-hal baru dalam implementasi ERP untuk mencapai tujuan perusahaan. Peran dan dukungan manajemen puncak adalah melibatkan manajemen puncak organisasi atau perusahaan dalam pengawasan dan pengawasan proyek implementasi ERP. Peran dan dukungan manajemen puncak adalah untuk mendukung proses implementasi ERP dan mengawasi semua proses yang dilakukan oleh tim proyek untuk memenuhi tujuan dan harapan manajemen puncak (Chavesuk, 2017). Dukungan, komitmen, dan keterlibatan manajemen puncak adalah faktor terpenting yang menentukan keberhasilan atau kegagalan implementasi ERP dalam suatu organisasi atau perusahaan. Dukungan dari manajemen puncak mempengaruhi jalannya proses implementasi ERP. Faktor pendukung mempengaruhi jalannya implementasi ERP. Gaya kepemimpinan yang buruk, kurangnya dukungan, dll mempengaruhi proses implementasi ERP dan berkontribusi pada kegagalan implementasi ERP (Suhaimi, 2017).

Salah satu studi kasus yang ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh (Suhaimi, 2017) adalah bahwa proyek implementasi ERP memiliki dua dukungan manajemen puncak. Perbedaan antara keduanya adalah dukungan untuk proyek implementasi ERP. Dalam kasus pertama, manajemen membuat komitmen hanya pada awal implementasi proyek, dan sisanya kehilangan fokus dan berdampak pada proyek pengembangan ERP. Dalam kasus kedua, manajemen puncak melakukan proyek implementasi ERP dari awal sampai akhir dan secara teratur memantau kemajuan proyek. Berdasarkan dua kasus ini, dukungan dan keterlibatan manajemen puncak dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap keberhasilan atau kegagalan implementasi ERP. Keterlibatan top manajemen dalam memberikan dukungan dan peran dalam implementasi suatu proyek ERP berdampak besar terhadap sukses tidaknya suatu implementasi ERP. Gaya kepemimpinan, pengambilan keputusan, komitmen, dan keterlibatan langsung dalam pengawasan, arahan, dan pengambilan keputusan selama proyek implementasi ERP berdampak pada organisasi.

3.4. User Training

Pengaruh keberhasilan atau kegagalan dalam pengimpleimentasian ERP dalam suatu organisasi yang ketiga adalah pendidikan pengguna. Pengguna ERP sendiri terdiri dari beberapa bagian dalam suatu organisasi mulai dari tingkat operasional, manajemen menengah hingga manajemen puncak. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Dezdar, 2017), pendidikan pengguna merupakan salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan implementasi ERP dalam suatu organisasi. Pelatihan ERP untuk pengguna mencakup semua fitur yang termasuk dalam ERP. Pelatihan ini didasarkan pada prinsip-prinsip memberikan pengetahuan yang terkandung dalam ERP. Kursus pelatihan pengguna dimaksudkan untuk mendukung pengguna dalam menggunakan dan mengadaptasi sistem baru berupa ERP dan mengubah proses bisnis dalam organisasi agar berdampak positif pada penerapan ERP di dalam organisasi. Implementasi ERP dalam suatu organisasi sangat penting karena ERP merupakan sistem

yang kompleks yang perlu digunakan oleh suatu organisasi dan diperlukan pelatihan untuk menggunakan sistem tersebut.

Pelatihan yang tidak memadai dalam proses pelatihan pengguna merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi ERP dalam suatu organisasi. Pengguna adalah kunci dari berbagai kebutuhan informasi untuk mendukung kinerja dalam suatu organisasi dengan menggunakan ERP (Shao, 2016). Menurut sebuah studi yang dilakukan oleh (Obwegeser, 2019), pelatihan pengguna dapat dibagi menjadi dua jenis: pelatihan kelas dan pelatihan lokakarya. Pelatihan tatap muka terdiri dari sesi yang berbeda dan jenis pelatihan yang berbeda yang ditujukan untuk membantu Anda menggunakan ERP dengan lebih baik. Pelatihan di tempat kemudian dilakukan untuk memperkenalkan pengguna pada ERP dengan memberikan pelatihan tentang fitur-fitur yang terdapat dalam ERP. Pengguna ERP masa depan harus menerima pelatihan awal untuk membiasakan diri dengan sistem ERP dan untuk mempelajari lebih lanjut tentang perubahan proses bisnis yang terjadi dalam organisasi dan yang dapat mempengaruhi pekerjaan pengguna.

Ada tiga aspek yang dapat digunakan untuk melakukan pelatihan pengguna. Selain itu, pelatihan ini juga bertujuan untuk membiasakan pengguna dengan perubahan yang terjadi dalam pekerjaan normal mereka untuk mengoperasikan implementasi sistem ERP (Malik, 2020). Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Dezdar, 2017), pelatihan juga penting dalam menentukan keberhasilan implementasi ERP suatu organisasi. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan manajemen perubahan dalam implementasi ERP dan proses perubahan proses bisnis terkait. Organisasi tampaknya mendukungnya. Pelatihan bagi pengguna sistem ERP juga merupakan sarana untuk mencegah atau mengelola risiko pengguna tidak dapat menggunakan ERP untuk menjalankan tugasnya. Ketidakmampuan pengguna berkontribusi pada kegagalan implementasi ERP dalam organisasi (Jiwasiddi, 2019).

Pelatihan pengguna adalah salah satu faktor kunci dalam keberhasilan implementasi ERP perusahaan. Organisasi yang akan menerapkan, atau baru saja menerapkan, ERP harus mempertimbangkan pendidikan pengguna, faktor kunci untuk implementasi ERP yang sukses dan dampak positif pada kinerja bisnis. Selain itu, pelatihan pengguna memiliki efek positif pada pengguna itu sendiri. Hal ini karena memungkinkan pengguna untuk lebih mengetahui perubahan yang terjadi dalam proses bisnis perusahaan dan dalam pekerjaan mereka. Pelatihan pengguna juga dapat mendukung manajemen perubahan, yang memantau perubahan yang terjadi sebelum dan sesudah implementasi ERP. Pelatihan juga dapat meminimalkan kemungkinan penolakan oleh pengguna, karyawan, atau anggota perusahaan atau organisasi yang baru saja mengadopsi organisasi karena takut mengganti pekerjaannya dengan sistem baru. Baru diterapkan di organisasi atau perusahaan Anda.

4. Kesimpulan dan Saran

Menerapkan ERP pada organisasi tentunya memiliki banyak manfaat bagi organisasi itu sendiri. Penerapan ERP pada organisasi dapat mendukung kinerja organisasi dari berbagai bidang organisasi tersebut. Peningkatan kinerja organisasi di berbagai bidang berasal dari faktor-faktor yang mendukung keberhasilan implementasi ERP. Berdasarkan literatur yang ada, faktor yang paling sering dikutip dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan implementasi ERP adalah vendor support, dukungan manajemen puncak, dan pendidikan pengguna. Namun, mungkin ada faktor lain yang menentukan keberhasilan atau kegagalan implementasi ERP. Keberhasilan atau kegagalan implementasi ERP dalam suatu organisasi mempengaruhi kinerja organisasi. Implementasi ERP yang gagal berdampak pada hilangnya investasi TI perusahaan. Selain itu, implementasi ERP yang gagal dapat berdampak pada waktu dan biaya perencanaan ulang implementasi ERP dalam suatu organisasi. Dampak dari keberhasilan implementasi ERP adalah suatu organisasi atau perusahaan dapat mengalami peningkatan kinerja dalam mencapai tujuan bisnis organisasi atau perusahaan. Peningkatan kinerja tidak hanya diperhatikan oleh organisasi atau perusahaan, tetapi juga oleh karyawan yang bekerja dalam mendukung pekerjaan organisasi atau perusahaan

Referensi

A. Suhaimi, N. S., Nawawi, A., & P. Salin, A. S. (2017). Determinants and problems of successful ERP implementations - Malaysian experience. *Int. J. Adv. Oper. Manag, vol. 9,*, no. 3, pp. 207–223.

Ağaoğlu, M., Yurtkoru, E. S., & Ekmekçi, A. K. (2015). The Effect of ERP Implementation CSFs on Business Performance: An Empirical Study on Users' Perception. *Procedia - Soc. Behav. Sci*, *vol. 210*, pp. 35–42.

Ali, M., & Miller, L. (2017). ERP sistem implementation in large enterprises – a sistematic literature review. *J. Enterp. Inf. Manag, vol. 30*, no. 4, pp. 666–692.

Ali, M., & Miller, L. (2017). ERP sistem implementation in large enterprises – a sistematic literature review. *J. Enterp, Manag., vol. 30, no. 4*, pp. 666–692.

Andrianto, A. (2018). Impact of Enterprise Resource Planning (ERP) implementation on user performance: Studies at University of Jember. *J. Phys. Conf. Ser., vol. 1211*, no. 1.

Appelbaum, D., Kogan, A., Vasarhelyi, M., & Yan, Z. (2017). Impact of business analytics and enterprise sistems on managerial accounting. *J. Account, vol. 25*, pp. 29–44.

C, A., R., A., R, A., & Y., J. Y. (2017). Towards developing strategic assessment model for big data implementation: A systematic literature review. *International Journal of Advances in Soft Computing and Its Applications*, *Vol. 8*, No 3, 173–192.

Chaveesuk, S., & Hongsuwan, S. (2017). A Structural Equation Model of ERP Implementation Success in Thailand. *Rev. Integr. Bus. Econ. Res, vol. 6, no. 3*, pp. 194–204.

Deshmukh, P. D., Thampi, G. T., & Kalamkar, V. R. (2015). Investigation of quality benefits of ERP implementation in Indian SMEs. *Procedia Comput. Sci.,, vol. 49, no. 1*, pp. 220–228.

Dezdar, S. (2017). ERP Implementation Projects in Asian Countries. *ERP Implementation Projects in Asian Countries*, *vol. 8*, no. 3, pp. 52–68.

Diponegoro, M. H., Kusumawardani, S. S., & Hidayah, I. (2021). Tinjauan Pustaka Sistematis : Implementasi Metode Deep Learning pada Prediksi Kinerja Murid (Implementation of Deep Learning Methods in Predicting Student Performance : A Sistematic Literature Review). *J. Nas. Tek. Elektro dan Tek. Inf., vol. 10, no. 2,*, no. 2, pp. 131–138.

E. A.-S., Abu-Shehab, R., & Khairallah, M. (2015). Critical Success Faktors for ERP Implementation: The Case of Jordan. *Int. Arab J. e-Technology, vol. 4, no. 1*, pp. 1–7.

Fernandez, D., Zainol, Z., & Ahmad, H. (2017). The impacts of ERP sistems on public sektor organizations,. *Procedia Comput, vol. 111*, pp. 31–36.

Garg, P., & Khurana, R. (n.d.). Applying structural equation model to study the critical risks in ERP implementation in Indian retail. *Benchmarking, vol. 24*, no. 1, pp. 143– 162.

Hasanah, N., Winarno, W. W., & Amborowati, A. (2016). Analisis Keberhasilan Implementasi Enterprise Resource Planning di PT Indonesia Power,. *J. PPKM III, vol. 10, no. 1*, 249–257.

Hendra Alvianto, M. N., Adam, N. P., Sodik, I. A., Sediyono, E., & Widodo, A. P. (2022, Januari). Dampak Dan Faktor Kesuksesan Penerapan Enterprise Resource Planning Terhadap Kinerja Organisasi: Sistematic Literature Review. *Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi Universitas Andalas, Vol 7*(3), 173. Retrieved Oktober Sabtu, 2022 from https://teknosi.fti.unand.ac.id/index.php/teknosi/article/view/1994

Izzati, A. N., & Najwa, N. F. (2018). Pengaruh Stakeholder Perspective Dalam Penerapan ERP: A Sistematic Literature Review. *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.,, vol. 5*, 1-48.

Jiwasiddi, A., & Mondong, B. (2018). Analysing ERP implementation critical success faktors for SME: A study of sap one implementation in Jakarta. *Pertanika J. Soc. Sci. Humanit, vol. 26*, no. T, pp. 139–146.

Lee, J. C., & Chen, C. Y. (2016). Examining the impacts of organizational culture and top management support of knowledge sharing on the success of software process improvement. *Comput. Human Behav, vol. 54*, pp. 462–474.

Malik, M. O., & Khan, N. (2020). Analysis of ERP implementation to develop a strategy for its success in developing countries. *Prod. Plan. Control, vol. 0*, no. 0, pp. 1–16.

Motiwalla, L. F., & Thompson, J. (2009). Enterprise Sistem For Management. *Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey*.

Nawawi, M. (2018). Dampak Implementasi Erp Terhadap Kapabilitas Organisasi Dan Kinerja Perusahaan. *J. Ris. Akunt. Terpadu, vol. 11*, no. 2, pp. 238–253.

Nikitovic, M., & Strahonja, V. (2016). The analysis of CSFs in stages of ERP implementation - Case study in small and medium-sized (SME) companies in Croatia. *Int. Conv. Inf. Commun. Technol. Electron. Microelectron*, pp. 1494–1499.

Nkasu, M. M. (2019). Investigation of the Effects of Critical Success Faktors on Enterprise Resource Planning (ERP) Sistems Implementation in the United Arab Emirates. *Smart Intell. Comput. Appl*, pp. 611–623.

Nkasu, M. M. (n.d.). Investigation of the Effects of Critical Success Faktors on Enterprise Resource Planning (ERP) Sistems Implementation in the United Arab Emirates. *Smart Intell. Comput. Appl*, pp. 611–623.

Nofal, M. I., & Yusof, Z. M. (2015). Critical success faktors enhancing enterprise resource planning sistems implementation in Jordanian SMEs. *Int. Conf. Electr. Eng. Informatics Bridg. Knowl. between Acad. Ind. Community,, ICEEI 2015*, pp. 98–103.

Noudoostbeni, A., Yasin, N. M., & Jenatabadi, H. S. (2009). To investigate the sucess and failure faktors of ERP implementation within malaysian small and medium enterprises. *Proc, Conf. Inf. Manag. Eng. ICIME 2009*, pp. 157–160.

Obwegeser, N., Danielsen, P., Hansen, K. S., Helt, M. A., & Nielsen, L. H. (2019). Selection and training of super-users for ERP implementation projects. *J. Inf. Technol. Case Appl. Res, vol. 21*, no. 2, pp. 74–89.

Putri, A. D., Lubis, M., & Azizah, A. H. (2020). Analysis of critical success faktors (CSF) in enterprise resource planning (ERP) implementation using extended technology acceptance model (TAM) at trading and distribution company,. *Int. Conf. Electr. Telecommun. Comput. Eng., ELTICOM 2020 - Proc.*, pp. 129–135.

Saleh, T., & Thoumy, M. (2018). The impact of ERP sistems on organizational performance: In Lebanese wholesale engineering companies. *Int. Conf. Ind. Technol. Manag. ICITM, vol. 2018*, pp. 198–204.

Saleh, T., & Thoumy, M. (2018). The impact of ERP sistems on organizational performance: In Lebanese wholesale engineering companies. *Int. Conf. Ind. Technol. Manag. ICITM 2018, vol. 2018-Janua*, pp. 198–204.

Shao, Z., Feng, Y., & Hu, Q. (2016). Effectiveness of top management support in enterprise sistems success: A contingency perspective of fit between leadership style and sistem life-cycle. *Eur. J. Inf. Syst., vol. 25*, no. 2, pp. 131–153.

Suroso, J. S., Budhijana, R. B., & Delfiani, R. I. (2018). The Effect of Successful Enterprise Resource Planning (ERP) Sistems on Employee Performance. *Orange Technol, ICOT 2018*, pp. 1–6.

Taghipour, M., Shabrang, M., Machiani, H., & Shamami, N. (2020). Assessment and Analysis of Risk Associated with the Implementation of Enterprise Resource Planning (ERP) Project Using FMEA Technique The Impact of ICT on Knowledge Sharing Obstacles in Knowledge Management Process (Including CaseStudy) View project Asse. *Int. Technol. Sci, vol. 3*, no. 2, pp. 2617–4596.

 ISSN: 2579-566X (Online)
ISSN: 2477-5274 (Print)

Wanko, C. E., Kamdjoug, J. K., & Wamba, S. F. (2019). Study of a Successful ERP Implementation Using an Extended Information Sistems Success Model in Cameroon Universities: Case of CUCA Chris. *World Conf. Inf. Syst. Technol.*, *vol. 19*, pp. 460–472.

Widjaja, H. E. (2020). Analysis Measurement of Implementation Enterprise Resource Planning on Human Resource Management in University XYZ. *," 6th Int. Conf. Comput. Eng., Des. ICCED 2020*.

Zhang, H., & Zheng, H. (2019). An Empirical Study on the Impact of ERP Implementation on the Performance of Listed Companies. *J. Phys. Conf. Ser.*, *vol. 1213*, no. 5.