



Pengaruh Edukasi Pengguna, Kepuasan Pelanggan, dan Kinerja Organisasi terhadap Keberhasilan Implementasi ERP

Natasya Khoirunisah^{1*}, Vinola Herawaty²

^{1,2} Universitas Trisakti, Indonesia

*Penulis Korespondensi: 023002201020@std.trisakti.ac.id

Abstract. This study aims to analyze the influence of customer education, customer satisfaction, and organizational performance on the success of Enterprise Resource Planning (ERP) implementation. The study employed a quantitative approach using a survey method through the distribution of Likert-scale questionnaires to 236 respondents who use ERP systems. The data were analyzed using validity and reliability tests, as well as multiple linear regression analysis. The results indicate that customer education has a significant but negative effect on the success of ERP implementation. Customer satisfaction does not have a significant effect on ERP implementation success. Meanwhile, organizational performance has a positive and significant effect and is the most dominant variable in explaining ERP implementation success. Simultaneously, the three variables account for 91.0% of the variation in ERP implementation success. These findings confirm that the success of ERP implementation is more strongly determined by the system's ability to improve organizational performance. Therefore, companies should focus their implementation strategies on optimizing operational benefits and evaluating the effectiveness of user education.

Keywords: Customer Education; Customer Satisfaction; Enterprise Resource Planning; ERP Implementation Success; Organizational Performance.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh edukasi pelanggan, kepuasan pelanggan, dan kinerja organisasi terhadap keberhasilan implementasi *Enterprise Resource Planning* (ERP). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner skala Likert kepada 236 responden pengguna sistem ERP. Data dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, serta regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa edukasi pelanggan berpengaruh signifikan namun berarah negatif terhadap keberhasilan implementasi ERP. Kepuasan pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan implementasi ERP. Sementara itu, kinerja organisasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan, serta menjadi variabel yang paling dominan dalam menjelaskan keberhasilan implementasi ERP. Secara simultan, ketiga variabel mampu menjelaskan 91,0% variasi keberhasilan implementasi ERP. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi ERP lebih ditentukan oleh kemampuan sistem dalam meningkatkan kinerja organisasi, sehingga perusahaan perlu memfokuskan strategi implementasi pada optimalisasi manfaat operasional dan evaluasi efektivitas edukasi pengguna.

Kata Kunci: Edukasi Pelanggan; *Enterprise Resource Planning*; Keberhasilan Implementasi ERP; Kepuasan Pelanggan; Kinerja Organisasi.

1. LATAR BELAKANG

Di era digital, penggunaan sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) telah menjadi kebutuhan utama bagi perusahaan dalam meningkatkan efisiensi operasional dan daya saing bisnis. ERP merupakan perangkat lunak yang mengintegrasikan berbagai fungsi dan departemen dalam sebuah perusahaan termasuk keuangan, sumber daya manusia, logistik, manufaktur, dan lainnya menjadi satu sistem terpadu. ERP memainkan peran penting dalam mengoptimalkan operasi bisnis. Dengan mengintegrasikan berbagai departemen dan fungsi, sistem ini menghilangkan sekat-sekat dan mendorong kolaborasi.

Sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) adalah paket sistem informasi (IS) yang dapat dikonfigurasi yang mengintegrasikan beberapa fungsi bisnis. Sistem ERP yang umum dapat menggabungkan data inventaris dengan data keuangan, penjualan, dan sumber daya manusia, yang memungkinkan organisasi untuk menentukan harga produk, menghasilkan laporan keuangan, dan mengelola sumber daya manusia, material, dan keuangan secara efektif (Markus et al., 2000)

Secara garis besar O'Brien et al. (2011) mendefinisikan ERP sebagai dasar dari e-bisnis, keseluruhan transaksi perusahaan dibuat terhubung, proses jual pesan, manajemen dan kontrol peralatan, perencanaan produksi dan distribusi, serta keuangan. ERP adalah sistem multifungsi perusahaan yang digerakkan oleh modul aplikasi terintegrasi yang membantu proses bisnis internal perusahaan.

Sistem ERP memberikan wawasan secara real-time, membantu bisnis membuat keputusan berdasarkan data. Dengan informasi akurat dan terkini yang tersedia, manajer dapat mengidentifikasi tren, menemukan potensi masalah, dan mengambil tindakan proaktif untuk mengatasinya (Khomsiyah, 2023). Namun, meski demikian ERP menawarkan berbagai manfaat, banyak perusahaan mengalami kendala dalam implementasinya. Salah satu faktor utama yang sering menjadi tantangan adalah kurangnya pelatihan pengguna dan kurangnya integrasi sistem yang optimal (Murtanto, 2025). Tanpa pelatihan yang memadai, karyawan cenderung mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem ERP, yang dapat menyebabkan inefisiensi dalam proses bisnis. Selain itu, integrasi yang buruk antara ERP dan sistem lain dalam perusahaan dapat menghambat kelancaran operasional serta berdampak negatif pada pengalaman pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator keberhasilan implementasi ERP. Ketika sistem ERP diintegrasikan dengan baik dan karyawan memiliki pemahaman yang cukup dalam menggunakannya, proses bisnis menjadi lebih cepat, akurat, dan transparan. Dengan pendidikan ERP, penggunaan teknologi informasi yang efektif dan efisien di sebuah perusahaan akan menjadi mungkin dan kinerja organisasi yang lebih besar akan terjamin. Karena manusia adalah pengguna informasi yang dikumpulkan oleh sistem dan manusia adalah orang yang membuat entri data ke dalam sistem. Hal ini berdampak langsung pada kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, seperti peningkatan kecepatan dalam merespons permintaan, akurasi informasi yang diberikan, serta kemudahan pelanggan dalam mengakses layanan berbasis teknologi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pelatihan dan integrasi sistem dalam implementasi ERP berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Dengan memahami

hubungan antara variabel tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi perusahaan dalam merancang strategi implementasi ERP yang lebih efektif dan berorientasi pada pelanggan.

2. KAJIAN TEORITIS

Enterprise Resource Planning (ERP)

Enterprise Resource Planning (ERP) merupakan sistem informasi terintegrasi yang digunakan untuk menghubungkan berbagai fungsi bisnis dalam organisasi, seperti keuangan, produksi, pemasaran, sumber daya manusia, dan distribusi dalam satu basis data terpadu. ERP membantu perusahaan meningkatkan efisiensi operasional, akurasi data, serta efektivitas pengambilan keputusan melalui integrasi proses bisnis secara real-time (Laudon & Laudon, 2021). Implementasi ERP juga memungkinkan perusahaan mengurangi redundansi data dan meningkatkan koordinasi antar departemen sehingga proses bisnis menjadi lebih efektif dan efisien (O'Brien & Marakas, 2019).

Edukasi Pelanggan

Edukasi pelanggan atau pengguna sistem merupakan proses pemberian pelatihan, pemahaman, dan pendampingan kepada pengguna ERP agar mampu mengoperasikan sistem secara optimal. Pelatihan yang baik dapat meningkatkan kemampuan pengguna dalam memahami fitur sistem, mengurangi kesalahan penggunaan, serta meningkatkan penerimaan terhadap teknologi baru (Nah et al., 2003). Menurut Somers dan Nelson (2004), edukasi pengguna menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan implementasi ERP karena pengguna yang memahami sistem akan lebih mudah beradaptasi terhadap perubahan proses kerja dalam organisasi.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dalam konteks ERP mengacu pada tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, serta manfaat yang diperoleh setelah menggunakan ERP. Model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi sistem informasi. Pengguna yang merasa puas terhadap sistem ERP cenderung lebih menerima teknologi dan memanfaatkan sistem secara maksimal dalam aktivitas kerja sehari-hari.

Kinerja Organisasi

Kinerja organisasi merupakan gambaran tingkat keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan operasional maupun strategis. Implementasi ERP dapat meningkatkan kinerja organisasi melalui integrasi proses bisnis, percepatan arus informasi, peningkatan produktivitas, dan efisiensi biaya operasional (Davenport, 1998). Selain itu, ERP juga membantu organisasi meningkatkan kualitas pengambilan keputusan karena data yang tersedia lebih akurat dan terintegrasi antar bagian perusahaan (Hunton et al., 2003).

Keberhasilan Implementasi ERP

Keberhasilan implementasi ERP dapat dilihat dari sejauh mana sistem mampu memenuhi kebutuhan organisasi, meningkatkan efisiensi kerja, serta memberikan manfaat nyata bagi perusahaan. Menurut DeLone dan McLean (2003), keberhasilan sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, serta dampaknya terhadap individu dan organisasi. Oleh karena itu, implementasi ERP yang berhasil tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia dan dukungan organisasi secara menyeluruh.

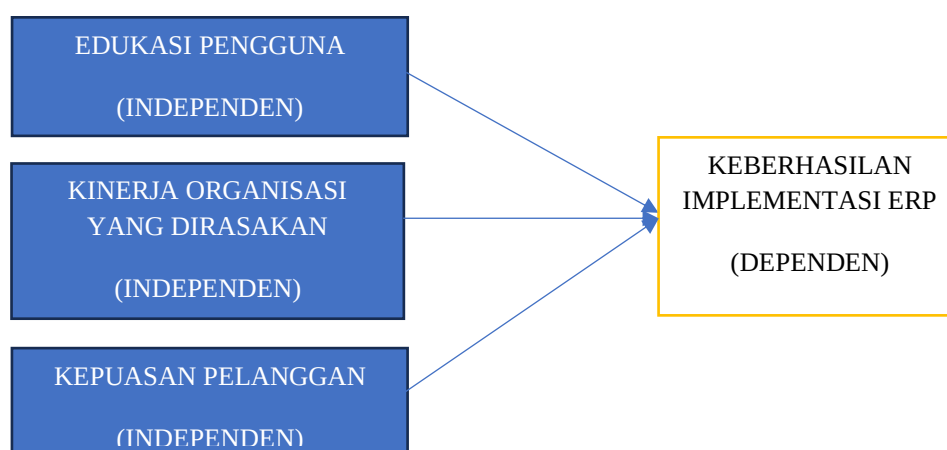
3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei pada perusahaan pengguna ERP di Indonesia. Landasan teori meliputi *Theory of Reasoned Action* (TRA) yang menjelaskan bahwa sikap dan norma subjektif memengaruhi perilaku penggunaan teknologi, *Design-Reality Gap Model* yang menyoroti kesenjangan antara desain sistem dan kondisi nyata, serta *Human-Organization-Technology* (HOT) Fit Model yang menekankan keselarasan faktor manusia, organisasi, dan teknologi dalam keberhasilan implementasi ERP.

Variabel penelitian terdiri dari ERP, edukasi pengguna, keberhasilan implementasi ERP, kepuasan pelanggan, dan kinerja organisasi. ERP didefinisikan sebagai sistem terintegrasi untuk mengelola proses bisnis (Monk & Wagner, 2013; Stair & Reynolds, 2016; Kumar & Van Hillegersberg, 2000), dengan manfaat pada efisiensi dan integrasi informasi (Gyampah & Salam, 2004; Holland & Light, 1999). Edukasi berperan meningkatkan pemahaman dan penerimaan pengguna (Kanji, 1996), serta terbukti mendukung keberhasilan ERP (Akça et al., 2013). Kepuasan pelanggan mengacu pada Expectation-Confirmation Theory (Oliver, 1980), sedangkan kinerja organisasi mencerminkan pencapaian output dan efektivitas organisasi (Robbins & Coulter, 2016; Dwiyanto, 2008; Kearns & Lederer, 2004; Poston & Grabski, 2001).

Hipotesis penelitian meliputi: (H1) edukasi berpengaruh positif terhadap keberhasilan ERP (Martinsons & Westwood, 1997; Sum et al., 1997); (H2) kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap keberhasilan ERP (DeLone & McLean, 2003); dan (H3) kinerja organisasi berpengaruh positif terhadap keberhasilan ERP (Garg & Venkatkrishnan, 2006).

Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert 5 poin dan dianalisis menggunakan regresi linier sederhana. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha $\geq 0,70$ (Kenny, 1986; Cronbach, 2004; Choe, 1998). Sampel ditentukan dengan purposive sampling pada perusahaan yang telah menggunakan ERP minimal satu tahun.



Gambar 1. Kerangka Berpikir.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Normalitas

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas.

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Edukasi Pelanggan (X1)	EP1	0.745	0.127	Valid
	EP2	0.760	0.127	Valid
	EP3	0.732	0.127	Valid
	EP4	0.722	0.127	Valid
	EP5	0.782	0.127	Valid
	EP6	0.758	0.127	Valid
Kinerja Organisasi (X2)	KO1	0.637	0.127	Valid
	KO2	0.604	0.127	Valid
	KO3	0.671	0.127	Valid
	KO4	0.710	0.127	Valid
	KO5	0.731	0.127	Valid
	KO6	0.680	0.127	Valid

	KO7	0.696	0.127	Valid
	KO8	0.781	0.127	Valid
	KO9	0.704	0.127	Valid
	KO10	0.734	0.127	Valid
Kepuasan Pelanggan (X3)	KP1	0.819	0.127	Valid
	KP2	0.831	0.127	Valid
	KP3	0.759	0.127	Valid
	KP4	0.850	0.127	Valid
	KP5	0.789	0.127	Valid
Keberhasilan Sistem ERP (Y)	KERP1	0.737	0.127	Valid
	KERP2	0.656	0.127	Valid
	KERP3	0.742	0.127	Valid
	KERP4	0.738	0.127	Valid

Sumber: Data diolah menggunakan *IBM SPSS Statistics*, 2026.

Berdasarkan hasil uji validitas terhadap 25 item pernyataan yang digunakan dalam penelitian, seluruh indikator pada variabel Edukasi Pelanggan (X1), Kinerja Organisasi (X2), Kepuasan Pelanggan (X3), dan Keberhasilan Sistem ERP (Y) dinyatakan valid. Hal ini ditunjukkan oleh nilai r hitung (Pearson Correlation) pada setiap item yang seluruhnya lebih besar dibandingkan r tabel sebesar 0,127 ($n = 236$; $\alpha = 0,05$), serta memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000, yang berarti lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian, seluruh item mampu mengukur konstruk variabel yang dimaksud secara tepat dan konsisten.

Pada variabel Edukasi Pelanggan (X1), nilai korelasi item-total berkisar antara 0,722–0,782, menunjukkan tingkat hubungan yang kuat antara setiap indikator dengan variabelnya. Variabel Kinerja Organisasi (X2) memiliki nilai korelasi antara 0,604–0,781, yang juga mengindikasikan validitas yang baik. Selanjutnya, variabel Kepuasan Pelanggan (X3) menunjukkan nilai korelasi yang relatif tinggi, yaitu 0,759–0,850, sehingga dapat dikatakan memiliki kemampuan pengukuran yang sangat baik. Pada variabel Keberhasilan Sistem ERP (Y), nilai korelasi berkisar antara 0,656–0,742, yang juga memenuhi kriteria validitas.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian layak digunakan untuk tahap analisis selanjutnya karena telah memenuhi syarat validitas, sehingga data yang diperoleh dapat dipercaya dalam menjelaskan hubungan antarvariabel penelitian.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas.

Variabel	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	Jumlah Item	Keterangan
Edukasi Pelanggan (X1)	0.843	0.845	6	Reliabel
Kinerja Organisasi (X2)	0.878	0.881	10	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (X3)	0.868	0.869	5	Reliabel
Keberhasilan Sistem ERP (Y)	0.682	0.688	4	Reliabel

Sumber: Data diolah menggunakan *IBM SPSS Statistics*, 2026.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang dilakukan terhadap seluruh variabel penelitian, diperoleh bahwa seluruh instrumen memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60, sehingga dapat dinyatakan reliabel atau memiliki tingkat konsistensi internal yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan dalam kuesioner mampu memberikan hasil pengukuran yang stabil dan konsisten dalam mengukur konstruk yang diteliti.

Variabel Edukasi Pelanggan (X1) memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,843, yang menunjukkan tingkat reliabilitas sangat baik. Variabel Kinerja Organisasi (X2) memiliki nilai Cronbach's Alpha tertinggi, yaitu sebesar 0,878, yang mengindikasikan bahwa item-item dalam variabel tersebut memiliki konsistensi yang sangat kuat. Selanjutnya, variabel Kepuasan Pelanggan (X3) memperoleh nilai sebesar 0,868, yang juga menunjukkan reliabilitas tinggi. Sementara itu, variabel Keberhasilan Sistem ERP (Y) memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,682, yang meskipun lebih rendah dibandingkan variabel lainnya, tetap memenuhi batas minimum reliabilitas dan dinyatakan layak digunakan.

Uji Koefisien Determinan

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	R Square Change
1	0.954	0.910	0.908	0.910

Sumber: Data diolah menggunakan *IBM SPSS Statistics*, 2026.

Predictors: Edukasi Pelanggan (X1), Kinerja Organisasi (X2), Kepuasan Pelanggan (X3)
Dependent Variable: Keberhasilan Sistem ERP (Y)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2), diperoleh nilai R sebesar 0,954, yang menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel independen, yaitu Edukasi Pelanggan (X1), Kinerja Organisasi (X2), dan Kepuasan Pelanggan (X3) terhadap variabel dependen Keberhasilan Sistem ERP (Y). Nilai korelasi yang mendekati angka 1 mengindikasikan bahwa hubungan antarvariabel dalam model penelitian ini sangat erat.

Selanjutnya, nilai R Square sebesar 0,910 menunjukkan bahwa sebesar 91,0% variasi dalam Keberhasilan Sistem ERP dapat dijelaskan secara bersama-sama oleh variabel Edukasi Pelanggan, Kinerja Organisasi, dan Kepuasan Pelanggan. Sementara itu, sisanya sebesar 9,0% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti dukungan manajemen, kualitas sistem, budaya organisasi, atau faktor eksternal lainnya.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,908 menunjukkan bahwa setelah dilakukan penyesuaian terhadap jumlah variabel independen dalam model, kemampuan prediksi model tetap sangat tinggi, yaitu 90,8%. Hal ini menandakan bahwa model regresi yang digunakan memiliki tingkat ketepatan yang sangat baik dalam menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap keberhasilan sistem ERP.

Hasil Uji Hipotesis

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis.

Variabel	B (Unstandardized Coefficients)	Std. Error	Beta (Standardized Coefficients)	t hitung	Sig.	Keterangan
Konstanta	-0.152	0.360	–	-0.421	0.674	Tidak signifikan
Edukasi Pelanggan (X1)	-0.654	0.047	-0.951	-14.062	0.000	Berpengaruh signifikan
Kinerja Organisasi (X2)	0.782	0.030	1.794	25.708	0.000	Berpengaruh signifikan
Kepuasan Pelanggan (X3)	0.027	0.022	0.037	1.227	0.221	Tidak berpengaruh signifikan

Persamaan Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil analisis, persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = -0,152 - 0,654X_1 + 0,782X_2 + 0,021X_3 + 3,000 \dots\dots\dots(i)$$

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda, diketahui bahwa variabel Edukasi Pelanggan (X1) memiliki nilai koefisien regresi sebesar -0,654 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Edukasi Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Keberhasilan Sistem ERP (Y). Namun, arah pengaruhnya negatif, yang menunjukkan bahwa peningkatan pada variabel Edukasi Pelanggan justru diikuti oleh penurunan Keberhasilan Sistem ERP, sehingga diperlukan analisis lebih lanjut terkait kemungkinan adanya perbedaan persepsi responden atau faktor mediasi lainnya.

Variabel Kinerja Organisasi (X2) memiliki koefisien regresi sebesar 0,782 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keberhasilan Sistem ERP. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kinerja organisasi, maka semakin tinggi tingkat keberhasilan implementasi sistem ERP. Sementara itu, variabel Kepuasan Pelanggan (X3) memiliki nilai signifikansi 0,221 > 0,05, sehingga dinyatakan tidak berpengaruh signifikan terhadap Keberhasilan Sistem ERP. Dengan demikian, meskipun kepuasan pelanggan memiliki hubungan positif, pengaruhnya belum cukup kuat secara statistik.

Uji Hipotesis Simultan (Bersama) F Square

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis Simultan.

Sumber Variasi	<i>Sum of Squares</i>	Keterangan
Regression	1.418.911	Variasi yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (X1, X2, X3)
Residual	141.005	Variasi yang tidak dapat dijelaskan oleh model
Total	1.559.915	Total variasi data

Dependent Variable: Keberhasilan Sistem ERP (Y)

Predictors: Edukasi Pelanggan (X1), Kinerja Organisasi (X2), dan Kepuasan Pelanggan (X3)

Berdasarkan hasil uji ANOVA, diperoleh nilai Sum of Squares Regression sebesar 1418.911, yang menunjukkan bahwa sebagian besar variasi pada variabel Keberhasilan Sistem ERP (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Edukasi Pelanggan, Kinerja Organisasi, dan Kepuasan Pelanggan. Sementara itu, nilai Residual sebesar 141.005 menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil variasi yang dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hal ini mengindikasikan bahwa model regresi yang digunakan memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan hubungan antarvariabel, sehingga secara simultan variabel independen diduga memiliki pengaruh terhadap Keberhasilan Sistem ERP

Pengaruh Edukasi Pelanggan terhadap Keberhasilan Implementasi Sistem ERP

Hasil penelitian menunjukkan bahwa edukasi pelanggan berpengaruh signifikan namun berarah negatif terhadap keberhasilan implementasi sistem Enterprise Resource Planning (ERP), sehingga hipotesis pertama (H1) yang menyatakan adanya pengaruh positif ditolak. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji regresi yang menunjukkan nilai koefisien regresi sebesar $\beta = -0,654$, nilai $t = -14,062$, dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan edukasi pelanggan justru diikuti oleh penurunan keberhasilan implementasi ERP.

Secara teoritis, hasil ini berbeda dengan pandangan yang menyatakan bahwa edukasi dan pelatihan pengguna merupakan faktor penting dalam meningkatkan keberhasilan implementasi ERP melalui peningkatan pemahaman, kompetensi, dan kesiapan pengguna terhadap sistem baru (Al-Mashari et al., 2003; Somers & Nelson, 2001). Edukasi seharusnya berfungsi sebagai sarana transfer pengetahuan yang mampu meningkatkan penerimaan pengguna terhadap teknologi serta meminimalkan resistensi terhadap perubahan (Davis, 1989; Ifinedo, 2011).

Namun demikian, arah hubungan negatif dalam penelitian ini dapat menunjukkan adanya kemungkinan bahwa program edukasi yang diberikan belum berjalan secara optimal, seperti metode pelatihan yang kurang sesuai dengan kebutuhan pengguna, materi yang terlalu kompleks, atau rendahnya efektivitas pendampingan teknis. Kondisi tersebut dapat menimbulkan kebingungan, tekanan adaptasi, atau bahkan resistensi terhadap sistem ERP. Temuan ini menegaskan bahwa aspek manusia (human factor) tetap menjadi elemen penting dalam implementasi ERP, tetapi kualitas dan relevansi program edukasi harus dirancang secara lebih strategis agar benar-benar mendukung keberhasilan implementasi sistem (Nah et al., 2001).

Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Keberhasilan Implementasi Sistem ERP

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan implementasi sistem ERP, sehingga hipotesis kedua (H2) ditolak. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar $\beta = 0,027$, nilai $t = 1,227$, dan tingkat signifikansi $0,221 > 0,05$. Meskipun arah hubungan bersifat positif, pengaruh tersebut tidak cukup kuat secara statistik untuk menjelaskan keberhasilan implementasi ERP.

Temuan ini berbeda dengan teori DeLone dan McLean (2003) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator utama keberhasilan sistem informasi. Kepuasan pelanggan umumnya berkaitan dengan persepsi positif terhadap kualitas sistem, kemudahan penggunaan, kecepatan akses informasi, serta kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan operasional. ERP yang memberikan pengalaman penggunaan yang baik seharusnya mampu meningkatkan kepercayaan dan komitmen pengguna dalam memanfaatkan sistem secara konsisten (Seddon, 1997).

Namun, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna belum menjadi faktor penentu utama keberhasilan implementasi ERP. Hal ini dapat disebabkan oleh keberhasilan ERP yang lebih banyak ditentukan oleh faktor lain, seperti kesiapan organisasi, dukungan manajemen, atau integrasi proses bisnis. Selain itu, meskipun pengguna merasa puas terhadap sistem, kepuasan tersebut belum tentu secara langsung meningkatkan efektivitas implementasi ERP secara menyeluruh. Dengan demikian, organisasi tetap perlu memperhatikan pengalaman pengguna melalui peningkatan kualitas layanan dan evaluasi berkelanjutan, meskipun kepuasan pelanggan dalam penelitian ini belum terbukti berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan sistem (Petter et al., 2008).

Pengaruh Kinerja Organisasi terhadap Keberhasilan Implementasi Sistem ERP

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan implementasi sistem ERP, sehingga hipotesis ketiga (H3) diterima. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar $\beta = 0,782$, nilai $t = 25,708$, dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Selain itu, variabel ini memiliki pengaruh paling dominan dibandingkan variabel lainnya dalam model penelitian.

Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi terhadap peningkatan kinerja organisasi, maka semakin besar pula keberhasilan implementasi ERP. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa sistem ERP mampu memberikan dampak positif terhadap efisiensi operasional, produktivitas, serta kualitas pengambilan keputusan organisasi (Hunton et al., 2003).

Penerapan ERP pada dasarnya bertujuan untuk meningkatkan integrasi data, mempercepat proses bisnis, serta mendukung koordinasi antarbagian dalam organisasi. Ketika pengguna merasakan adanya peningkatan produktivitas, transparansi informasi, dan efektivitas kerja setelah penggunaan ERP, maka kepercayaan terhadap manfaat sistem akan meningkat sehingga mendorong penggunaan sistem secara optimal (Shang & Seddon, 2002).

Selain itu, keberhasilan implementasi ERP juga tercermin dari dampaknya terhadap performa organisasi secara keseluruhan, seperti pengurangan biaya operasional, peningkatan kualitas layanan, dan optimalisasi sumber daya (Nicolaou, 2004). Temuan ini menegaskan bahwa persepsi terhadap peningkatan kinerja organisasi bukan hanya menjadi hasil dari implementasi ERP, tetapi juga menjadi faktor penting yang memperkuat keberhasilan dan keberlanjutan penggunaan sistem tersebut.

Secara simultan, ketiga variabel independen yaitu edukasi pelanggan, kinerja organisasi, dan kepuasan pelanggan mampu menjelaskan 91,0% variasi keberhasilan implementasi sistem ERP, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai $R^2 = 0,910$ dan $\text{Adjusted } R^2 = 0,908$. Hal ini menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan prediksi yang sangat kuat. Namun, secara parsial hanya kinerja organisasi yang terbukti memberikan pengaruh positif signifikan, sementara edukasi pelanggan berpengaruh signifikan negatif dan kepuasan pelanggan tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi ERP dalam penelitian ini lebih banyak ditentukan oleh sejauh mana sistem mampu meningkatkan kinerja organisasi dibandingkan oleh faktor persepsi individu pengguna semata.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja organisasi merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP), dengan pengaruh positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar manfaat ERP yang dirasakan dalam meningkatkan efisiensi kerja, integrasi proses bisnis, dan kualitas pengambilan keputusan, maka semakin tinggi tingkat keberhasilan implementasi sistem tersebut. Sementara itu, edukasi pelanggan terbukti berpengaruh signifikan namun dengan arah negatif, yang mengindikasikan bahwa program edukasi yang diberikan belum sepenuhnya efektif dalam mendukung keberhasilan ERP. Di sisi lain, kepuasan pelanggan tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap keberhasilan implementasi ERP. Secara simultan, ketiga variabel mampu menjelaskan 91,0% variasi keberhasilan implementasi ERP, sehingga model penelitian dinilai sangat kuat dalam

menjelaskan fenomena yang diteliti. Berdasarkan temuan tersebut, organisasi disarankan untuk lebih memfokuskan strategi implementasi ERP pada peningkatan kinerja organisasi, seperti optimalisasi proses kerja, integrasi data, dan pemanfaatan sistem secara maksimal. Selain itu, evaluasi terhadap metode edukasi dan pelatihan pengguna perlu dilakukan agar materi yang diberikan lebih relevan, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Organisasi juga tetap perlu menjaga kepuasan pengguna melalui peningkatan kualitas layanan dan dukungan teknis, meskipun dalam penelitian ini belum terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap keberhasilan implementasi ERP.

DAFTAR REFERENSI

- Akça, Y., Esen, M., & Özer, G. (2013). The effects of education on enterprise resource planning implementation success and perceived organizational performance. *Journal of Global Strategic Management*, 7(2), 110–123.
- Choe, J. M. (1998). The effects of user participation on the design of accounting information systems. *Information & Management*, 34(3), 185–198.
- Cronbach, L. J. (2004). *My current thoughts on coefficient alpha and successor procedures*. Educational and Psychological Measurement.
- Davenport, T. H. (1998). Putting the enterprise into the enterprise system. *Harvard Business Review*, 76(4), 121–131.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- Dwiyanto, A. (2008). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Garg, P., & Venkatkrishnan, N. (2006). Enterprise resource planning implementation and its impact on organizational performance. *International Journal of Information Management*, 26(1), 7–18.
- Gyampah, K. A., & Salam, A. F. (2004). An extension of the technology acceptance model in an ERP implementation environment. *Information & Management*, 41(6), 731–745.
- Holland, C. P., & Light, B. (1999). A critical success factors model for ERP implementation. *IEEE Software*, 16(3), 30–36.
- Hunton, J. E., Lippincott, B., & Reck, J. L. (2003). Enterprise resource planning systems: Comparing firm performance of adopters and nonadopters. *International Journal of Accounting Information Systems*, 4(3), 165–184. [https://doi.org/10.1016/S1467-0895\(03\)00008-3](https://doi.org/10.1016/S1467-0895(03)00008-3)
- Kanji, G. K. (1996). *Total quality management and organizational performance*. Total Quality Management Journal.
- Kearns, G. S., & Lederer, A. L. (2004). The impact of industry contextual factors on IT focus and the use of IT for competitive advantage. *Information & Management*, 41(7), 899–919.
- Kenny, D. A. (1986). *Statistics for the social and behavioral sciences*. Little, Brown and Company.
- Khomsiyah, K., Gunawan, J., & Nilawati, Y. J. (2023). Green accounting, environmental accounting, and sustainability: A current and future opportunity. *AFRE (Accounting and Financial Review)*, 6(2), 202–211. <https://doi.org/10.26905/afr.v6i2.10554>
- Kumar, V., & Van Hillegersberg, J. (2000). ERP experiences and evolution. *Communications of the ACM*, 43(4), 22–26.

- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2021). *Management information systems: Managing the digital firm* (17th ed.). Pearson.
- Markus, M. L., Axline, S., Petrie, D., & Tanis, C. (2000). Learning from adopters' experiences with ERP: Problems encountered and success achieved. *Journal of Information Technology*, 15(4), 245–265.
- Martinsons, M. G., & Westwood, R. I. (1997). Management information systems in the Chinese business culture: An explanatory theory. *Information & Management*, 32(5), 215–228.
- Monk, E. F., & Wagner, B. J. (2013). *Concepts in enterprise resource planning* (4th ed.). Cengage Learning.
- Murtanto, M., & Situmorang, S. A. (2025). The effect of public tax service and Value Added Tax (VAT) rate increase on tax compliance with patriotism as a moderating factor. *Educoretax*, 5(2), 148–157. <https://doi.org/10.54957/educoretax.v5i2.1348>
- Nah, F. F. H., Lau, J. L. S., & Kuang, J. (2003). Critical factors for successful implementation of enterprise systems. *Business Process Management Journal*, 7(3), 285–296. <https://doi.org/10.1108/14637150110392782>
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2019). *Management information systems* (11th ed.). McGraw-Hill Education.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Poston, R., & Grabski, S. (2001). Financial impacts of enterprise resource planning implementations. *International Journal of Accounting Information Systems*, 2(4), 271–294.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2016). *Management* (13th ed.). Pearson.
- Somers, T. M., & Nelson, K. (2004). A taxonomy of players and activities across the ERP project life cycle. *Information & Management*, 41(3), 257–278. [https://doi.org/10.1016/S0378-7206\(03\)00023-5](https://doi.org/10.1016/S0378-7206(03)00023-5)
- Stair, R., & Reynolds, G. (2016). *Principles of information systems* (12th ed.). Cengage Learning.
- Sum, C. C., Ang, J. S. K., & Yeo, H. L. (1997). Contextual factors of ERP implementation in SMEs. *International Journal of Operations & Production Management*.