

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Pemetaan SLR Penelitian Terdahulu

No	Authors	State of the art	Gap Analysis	Problem objectives	Critical Factors	Method used	Deficiencies	Challenges	Conclusion	Future work
1	V. Genia, I. Eitveni, M. Tirtayasa et al. [14]	evaluasi keberhasilan pasca implementasi ERP dengan mengimplemmentasikan model TTF ke dalam ISSM	Tidak semua implementasi ERP memberikan manfaat yang diharapkan, sehingga evaluasi pasca implementasi	Mengidentifikasi faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi ERP pada perusahaan konstruksi di Indonesia	Perceived Usefulness, User Satisfaction, dan Task-Technology Fit berpengaruh positif terhadap dampak organisasi	Kuantitatif	Penelitian hanya dilakukan pada satu perusahaan dengan jumlah sampel terbatas	Keterbatasan data, validasi model yang terbatas, dan pengaruh faktor eksternal terhadap hasil penelitian	Implementasi ERP yang sukses berdampak positif pada efisiensi operasional dan strategi bisnis perusahaan	Menggunakan model lain seperti metode campuran untuk mengevaluasi keberhasilan ERP
2	D. Wahjudi, H.Palit, S.Ping [15]	Penggunaan data dari sistem ERP untuk mendukung implementasi sistem manajemen kinerja Balanced Scorecard	Penelitian terkait integrasi data ERP dengan sistem manajemen kinerja perusahaan masih jarang dilakukan, meskipun	Mengembangkan sistem manajemen kinerja berbasis Balanced Scorecard yang memanfaatkan data ERP guna memantau kinerja	Dukungan penuh dari manajemen puncak, pelatihan yang memadai, dan integrasi yang efektif antara sistem ERP dan BSC	Case study, survey	Implementasi awal menunjukkan adanya ketidaksesuaian data finansial yang memerlukan intervensi manajemen, serta perlunya	Keterbatasan akurasi data ERP akibat kesalahan entri data, kesulitan menghubungkan kinerja non-finansial dengan indikator finansial, dan proses validasi	Integrasi ERP dan BSC membantu perusahaan mendeteksi penurunan keuangan yang tidak terlihat jika hanya menggunakan sistem ERP secara terpisah.	Mengembangkan model BSC pada level taktis dan operasional untuk meningkatkan efektivitas implementasi BSC

No	Authors	State of the art	Gap Analysis	Problem objectives	Critical Factors	Method used	Deficiencies	Challenges	Conclusion	Future work
		(BSC) pada perusahaan furniture di Sidoarjo	BSC telah menjadi kerangka kerja manajemen yang populer	perusahaan secara komprehensif			revisi peta strategi dan scorecard	hasil implementasi yang memerlukan waktu		
3	S. Wijaya, H.Prabowo, F. Gaol et al. [16]	Pengukuran kesiapan implementasi ERP dengan mengembangkan alat asesmen berdasarkan model Leavitt Diamond	Masih sedikit penelitian yang membahas asesmen tingkat kesiapan organisasi sebelum implementasi ERP, padahal tingkat kegagalan implementasi ERP masih tinggi	Mengidentifikasi faktor-faktor kritis dalam asesmen kesiapan ERP pada industri tekstil untuk meningkatkan efektivitas strategi implementasi	Proses, manusia, organisasi, dan teknologi yang menjadi komponen utama dalam model Leavitt Diamond	Kuantitatif	Penelitian hanya dilakukan dalam satu industri (tekstil) dengan cakupan studi kasus yang terbatas	Keterbatasan data akibat sampel yang spesifik, validasi model yang masih perlu pengujian lebih luas, serta pengaruh dinamika organisasi yang dapat mempengaruhi hasil asesmen kesiapan ERP	Identifikasi faktor kesiapan sebelum implementasi membantu perusahaan mengantisipasi kendala dan meningkatkan peluang keberhasilan dalam penerapan ERP.	Meneliti pada industri yang lebih luas dan mengembangkan modul penilaian kesiapan ERP sebagai sistem informasi sebelum implementasi ERP

No	Authors	State of the art	Gap Analysis	Problem objectives	Critical Factors	Method used	Deficiencies	Challenges	Conclusion	Future work
4	S. Salih, S.Abdelalam, M. Hamdan et al. [17]	Mengeksplorasi peran dukungan manajemen puncak dan vendor sebagai faktor kritis dalam kesuksesan ERP pada tahap post-implementation.	Sedikit studi yang secara khusus mengevaluasi faktor keberhasilan dalam tahap post-implementation secara empiris, terutama dalam konteks UMKM manufaktur di Arab Saudi.	Meneliti pengaruh dukungan manajemen puncak dan vendor terhadap keberhasilan post-implementation ERP, khususnya pada pelatihan pengguna, kompetensi IT, komunikasi, dan integrasi sistem	Pelatihan pengguna (user training), Kompetensi tim IT internal, Komunikasi efektif antar departemen, dukungan vendor	Kuantitatif	Sampel penelitian terbatas, menggunakan metode cross-sectional survey yang mungkin kurang mampu menangkap dinamika jangka panjang dari faktor-faktor post-implementation, dan tidak mencakup semua CSFs dari studi sebelumnya.	Validasi model terbatas karena ukuran sampel yang kecil, penggunaan metode kuantitatif tanpa pendekatan kualitatif, serta keterbatasan teori dalam menguji semua CSFs yang relevan.	Dukungan manajemen puncak lebih berpengaruh dari vendor dalam keberhasilan ERP pasca-implementation, terutama pada pelatihan, kompetensi IT, dan komunikasi lintas departemen.	Meneliti peran dan pengaruh penyedia jasa ERP dengan melihat dari sudut pandang perusahaan yang menyediakan layanan ERP

No	Authors	State of the art	Gap Analysis	Problem objectives	Critical Factors	Method used	Deficiencies	Challenges	Conclusion	Future work
5	Mohamed Abdalla [18]	Mengkaji dampak pasca-implementasi ERP terhadap kinerja organisasi dengan mempertimbangkan faktor kontekstual (industry, firm size, time elapsed) sebagai variabel moderasi.	Penelitian tentang manfaat ERP sering kali fokus pada hubungan langsung tanpa mempertimbangkan mekanisme moderasi secara mendalam	Meneliti pengaruh faktor antecedent (rekayasa ulang proses bisnis, keselarasan ERP) terhadap manfaat ERP, serta dampaknya pada kinerja organisasi, dengan moderasi industri, ukuran, dan durasi penggunaan ERP.	Rekayasa ulang proses bisnis, keselarasan ERP dengan organisasi, kualitas informasi	Kuantitatif	Penelitian ini menggunakan data berbasis persepsi (self-reported) yang dapat menyebabkan bias subjektif. Selain itu, penelitian bersifat cross-sectional, sehingga tidak dapat melacak dampak ERP dalam jangka panjang	Validasi efek moderasi terhambat oleh keterbatasan ukuran sampel dan sifat kategorikal variabel waktu. Penelitian ini tidak menguji faktor kontekstual lain yang mungkin berpengaruh terhadap manfaat ERP dan kinerja organisasi	ERP bermanfaat bagi organisasi melalui peningkatan kualitas informasi, dengan keselarasan ERP-organisasi sebagai kunci optimalisasi, sementara dampak koordinasi terhadap kinerja masih belum sepenuhnya jelas.	Menggunakan metrik kinerja yang lebih objektif seperti data keuangan serta meneliti faktor lain yang mempengaruhi keberhasilan implementasi ERP serta memperluas cakupan faktor kontekstual, termasuk aspek teknologi, lingkungan, dan organisasi lainnya
6	I. Ali, S. Sami, N. Senan et al. [19]	Penggunaan Sustainability Balanced Scorecard (SBSC) sebagai alat manajemen untuk mengintegrasikan strategi keberlanjutan ke dalam sistem	Sebagian besar penelitian sebelumnya hanya membahas BSC secara umum tanpa fokus khusus pada penerapan SBSC dalam evaluasi dan	Mengklarifikasi peran SBSC dalam menilai dan mengelola kinerja keberlanjutan serta evaluasi fungsinya sebagai alat manajemen keberlanjutan pada perusahaan	integrasi tujuan strategis keberlanjutan, penetapan KPI yang tepat, keterlibatan karyawan, dan hubungan antara kinerja keberlanjutan dengan sistem kompensasi.	analisis teoritis berbasis literatur	Studi ini terbatas pada analisis teoretis berbasis literatur tanpa pendekatan kuantitatif yang lebih mendalam terkait implementasi SBSC di perusahaan nyata	Kurangnya pemahaman mendalam tentang implementasi SBSC, keterbatasan data kuantitatif, serta kesulitan menghubungkan SBSC dengan peningkatan kinerja	SBSC mendukung strategi keberlanjutan dengan menyajikan informasi keuangan dan non-keuangan terintegrasi untuk perencanaan, evaluasi, dan sistem kompensasi.	Melakukan analisis kuantitatif untuk mengukur dampak SBSC terhadap kinerja keberlanjutan serta memperbaiki dan mengembangkan model BSC agar lebih sesuai dengan kebutuhan perusahaan yang berbeda-beda

No	Authors	State of the art	Gap Analysis	Problem objectives	Critical Factors	Method used	Deficiencies	Challenges	Conclusion	Future work
		evaluasi kinerja dan kompensasi, dengan menyoroti faktor ekonomi, lingkungan, dan sosial.	manajemen kinerja keberlanjutan	yang mengadopsinya.				keberlanjutan secara objektif		
7	Edgardo Bravo [20]	Pembelajaran berkelanjutan pasca implementasi sistem ERP dengan mengintegrasikan Theory of Planned Behaviour (TPB) dan Expectation-Confirmation Theory (ECT), serta mempertimbangkan usia sebagai	Sebagian besar penelitian sebelumnya hanya berfokus pada satu teori, baik TPB maupun ECT, tanpa pendekatan terpadu untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi pembelajaran berkelanjutan ERP.	Mengembangkan model pembelajaran berkelanjutan pengguna ERP dengan mempertimbangkan faktor rasional (TPB) dan pengalaman (ECT), serta mengevaluasi pengaruh usia sebagai variabel moderator.	ketidakpuasan pengguna terhadap penguasaan sistem, norma subjektif, sikap terhadap pembelajaran, serta perbedaan persepsi berdasarkan usia pengguna	Kuantitatif	Penelitian ini terbatas pada analisis berbasis model struktural tanpa eksplorasi lebih lanjut mengenai variabel lain yang dapat memengaruhi pembelajaran berkelanjutan ERP.	Kurang pemahaman dalam memahami bagaimana kombinasi faktor rasional dan pengalaman memengaruhi niat belajar pengguna dengan usia yang berbeda	Integrasi TPB dan ECT menunjukkan bahwa pengalaman lebih memengaruhi pengguna muda, sedangkan pengguna tua lebih dipengaruhi evaluasi rasional terhadap manfaat pembelajaran ERP berkelanjutan.	Mengkaji pengaruh variabel demografis lain, seperti pendidikan atau pengalaman kerja, terhadap pembelajaran berkelanjutan ERP

No	Authors	State of the art	Gap Analysis	Problem objectives	Critical Factors	Method used	Deficiencies	Challenges	Conclusion	Future work
		variabel moderator								
8	F. Sologia, R. Witjaksono, L. Ramadani [21]	Mengevaluasi keberhasilan implementasi sistem ERP di PT XYZ menggunakan model DeLone & McLean dengan pendekatan kuantitatif dan analisis SEM-PLS	Banyak penelitian sebelumnya membahas implementasi ERP secara umum, tetapi masih terbatas dalam menilai hubungan antar variabel dalam model DeLone & McLean secara spesifik di industri IT	Menilai keberhasilan implementasi SAP ERP dengan menguji hubungan antara kualitas informasi, sistem, layanan, niat penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.	kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, minat penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih	Kuantitatif	Terdapat hubungan antar variabel yang tidak signifikan, seperti kualitas sistem dan kualitas layanan yang tidak mempengaruhi niat penggunaan, serta niat penggunaan yang tidak berdampak langsung pada manfaat.	keterbatasan generalisasi hasil karena metode non-probability sampling, serta ketidaksesuaian beberapa hubungan variabel dalam model DeLone & McLean yang dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti budaya organisasi dan kebijakan perusahaan.	Keberhasilan implementasi SAP ERP belum sepenuhnya tercapai; kepuasan pengguna berdampak besar terhadap manfaat bersih, sedangkan niat penggunaan tidak berpengaruh langsung.	Meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi niat penggunaan dan kepuasan pengguna, seperti budaya organisasi atau pelatihan

No	Authors	State of the art	Gap Analysis	Problem objectives	Critical Factors	Method used	Deficiencies	Challenges	Conclusion	Future work
9	A. Domagala, K. Grobler-Debska, et al. [22]	Menganalisis tantangan dalam fase pasca-implementasi sistem ERP, khususnya dalam pengelolaan pemeliharaan sistem dan pengambilan keputusan terkait upgrade atau reimplementasi sistem	Penelitian sebelumnya fokus pada implementasi awal ERP, sementara strategi pemeliharaan pasca-implementasi dan faktor kunci dalam keputusan upgrade atau reimplementasi masih kurang dibahas.	Menentukan metodologi pemeliharaan ERP untuk mengoptimalkan biaya perawatan, memastikan relevansi sistem, dan mengidentifikasi perbedaan strategi upgrade dan reimplementasi.	waktu yang tepat untuk melakukan upgrade, tingkat modifikasi sistem, biaya pemeliharaan, dan dinamika kebutuhan bisnis yang terus berkembang	observasi	Penelitian ini masih terbatas pada sektor utilitas dan produksi, sehingga generalisasi hasil penelitian ke sektor industri lainnya masih perlu dilakukan. Selain itu, kajian ini belum membahas pengaruh metodologi implementasi awal terhadap efektivitas strategi pasca-implementasi	menentukan waktu yang tepat untuk melakukan upgrade atau reimplementasi, memastikan pendekatan pemeliharaan yang sistematis	Pendekatan sistematis pasca-implementasi penting untuk keputusan upgrade atau reimplementasi; sistem minim modifikasi mudah di-upgrade, sedangkan sistem kompleks cenderung memerlukan reimplementasi.	Memperluas cakupan studi ke industri lain dan negara berbeda untuk mengembangkan metodologi pasca-implementasi yang lebih universal

No	Authors	State of the art	Gap Analysis	Problem objectives	Critical Factors	Method used	Deficiencies	Challenges	Conclusion	Future work
10	S. Alavi, S. Peivandzani, S. Mirmorh ammadsa deghi [23]	Menganalisis tantangan dalam operasionalisasi sistem ERP di jaringan perbankan dengan menggunakan metode Failure Modes and Effects Analysis (FMEA) dan Technique for Order of Preference by Similarity to Ideal Solution (TOPSIS) untuk mengevaluasi dan mengelola risiko implementasi ERP	Penelitian sebelumnya membahas faktor keberhasilan ERP secara umum, tanpa fokus pada sektor perbankan, dan belum banyak yang menggunakan kombinasi FMEA dan TOPSIS untuk analisis risiko implementasi.	Menganalisis tantangan implementasi ERP di perbankan, mengidentifikasi indikator risiko utama, dan merancang strategi mitigasi menggunakan analisis FMEA dan metode TOPSIS.	stakeholder, growth learning, process, finance	Kuantitatif	Penelitian ini hanya berfokus pada jaringan perbankan dan belum menguji penerapan metode FMEA dan TOPSIS di industri lain. Penelitian ini belum mengeksplorasi bagaimana hambatan implementasi yang telah diidentifikasi dapat diatasi secara lebih spesifik dalam skala yang lebih luas.	memastikan validitas hasil analisis risiko di berbagai institusi perbankan dengan lingkungan operasional yang berbeda serta mengukur efektivitas strategi mitigasi risiko secara empiris juga menjadi tantangan tersendiri.	Faktor stakeholder paling berpengaruh dalam keberhasilan ERP perbankan, sementara aspek finansial kurang dominan; manajer disarankan mengambil tindakan korektif untuk meminimalkan risiko implementasi.	engeksplorasi implementasi ERP di sektor lain menggunakan pendekatan serupa yakni balanced scorecard untuk membandingkan efektivitas metode yang digunakan

No	Authors	State of the art	Gap Analysis	Problem objectives	Critical Factors	Method used	Deficiencies	Challenges	Conclusion	Future work
11	V. Kuswanto, R. Riki, W. Hermanto [24]	Membahas kesiapan organisasi dalam mengimplementasikan sistem ERP menggunakan metode Balanced Scorecard (BSC), terutama pada perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran & pertumbuhan dari BSC.	Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada evaluasi keberhasilan implementasi ERP setelah sistem diterapkan.	Menganalisis kesiapan perusahaan dalam menerapkan sistem ERP dengan mengukur faktor penting menggunakan Balanced Scorecard, khususnya pada perspektif Internal Business Process dan Learning & Growth.	Kesiapan organisasi, internal business process, learning and growth	Kuantitatif	Studi ini hanya berfokus pada dua perspektif dalam Balanced Scorecard, yaitu proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan, sementara perspektif keuangan dan pelanggan belum dibahas secara mendalam. Penelitian ini hanya dilakukan pada satu perusahaan, sehingga generalisasi terhadap industri lain masih terbatas	Mengumpulkan data yang valid dan reliabel untuk mengukur kesiapan ERP, Menyusun strategi mitigasi yang tepat berdasarkan hasil TOWS Matrix	Pengukuran kesiapan ERP dengan Balanced Scorecard dan TOWS Matrix membantu mengidentifikasi hambatan dan risiko sebelum implementasi dimulai.	Memperluas cakupan penelitian dengan memasukkan perspektif keuangan dan pelanggan dalam Balanced Scorecard agar analisis lebih menyeluruh

No	Authors	State of the art	Gap Analysis	Problem objectives	Critical Factors	Method used	Deficiencies	Challenges	Conclusion	Future work
12	Y. Zaitar [25] mengembangkan Balanced Scorecard (BSC) untuk mengukur kontribusi ERP terhadap kinerja perusahaan. Model MI-ERP yang diusulkan telah diuji pada perusahaan besar di Maroko dan menunjukkan	Penelitian sebelumnya membahas manfaat ERP, tetapi belum ada metode yang efektif untuk mengukur dampak investasinya secara kuantitatif.	mengevaluasi dampak ERP terhadap kinerja organisasi dan memahami pola penggunaan ERP di perusahaan besar.	efektivitas proses internal, peningkatan layanan pelanggan, perbaikan manajemen keuangan, serta dukungan terhadap inovasi dan pembelajaran organisasi.	Kualitatif	kesulitan mengukur dampak investasi ERP secara langsung serta cakupan studi yang terbatas pada perusahaan di Maroko.	mengisolasi kontribusi ERP terhadap kinerja organisasi serta membenarkan investasi ERP secara kuantitatif kepada pemangku kepentingan	ERP meningkatkan kinerja organisasi, terutama dalam proses internal; mayoritas perusahaan menggunakan ERP lebih dari 10 tahun, dengan SAP sebagai platform dominan.	Menggunakan pendekatan longitudinal untuk mengukur dampak jangka panjang ERP terhadap kinerja perusahaan secara lebih akurat.	

No	Authors	State of the art	Gap Analysis	Problem objectives	Critical Factors	Method used	Deficiencies	Challenges	Conclusion	Future work
	peningkatan kinerja terutama dalam proses internal.									
13	A. Yemima, R. Witjaksono, L. Ramadani [26]	mengevaluasi penerimaan dan penggunaan SAP software di PT. XYZ menggunakan Theory of Planned Behavior (TPB)	Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada aspek teknis keberhasilan implementasi ERP, sedangkan penelitian ini lebih menitikberatkan pada faktor non-teknis, yaitu penerimaan pengguna terhadap sistem.	menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi niat dan perilaku individu dalam menggunakan SAP software, khususnya melalui variabel sikap, norma subjektif, dan persepsi kontrol perilaku.	sikap pengguna, norma subjektif (tekanan sosial dari lingkungan kerja), dan niat perilaku	Kuantitatif	keterbatasan dalam jumlah responden yang relatif kecil (30 orang) dan hanya dilakukan pada satu perusahaan (PT. XYZ), sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi ke industri yang lebih luas.	Meningkatkan penerimaan dan kenyamanan pengguna terhadap SAP serta mengatasi faktor penghambat dalam penggunaan sistem	Pengguna SAP dipengaruhi sikap dan norma subjektif; niat penggunaan SAP berdampak pada perilaku, tetapi kontrol perilaku tidak berpengaruh.	memperluas cakupan sampel dan menambahkan analisis faktor eksternal yang dapat memengaruhi penerimaan pengguna terhadap ERP

No	Authors	State of the art	Gap Analysis	Problem objectives	Critical Factors	Method used	Deficiencies	Challenges	Conclusion	Future work
14	G. Ebirim, I. Unigwe, O. Asuzu, et al. [27]	Pendekatan strategis dalam implementasi ERP di MNCs yang mempertimbangkan keseimbangan antara standarisasi proses bisnis global dan kebutuhan fleksibilitas di tingkat lokal. Analisis mendalam tentang peran budaya organisasi dan regulasi lintas negara dalam keberhasilan atau kegagalan implementasi ERP.	penelitian ini hanya didasarkan pada tinjauan literatur dan hanya menyoroti aspek teknologi dalam implementasi sistem ERP	Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi ERP di MNCs, serta strategi untuk mengatasi tantangan budaya organisasi, regulasi, dan kustomisasi sistem	dukungan manajemen, pelatihan pengguna, strategi implementasi yang bertahap, serta evaluasi berkala, integrasi teknologi seperti IoT, AI, dan big data	case study, literature review	Hanya didasarkan pada tinjauan literatur dengan bukti empiris terbatas dan kurang membahas faktor kontekstual lokal serta aspek-aspek non-teknologi dalam implementasi ERP di MNC.	resistensi pengguna terhadap perubahan, kesulitan dalam memastikan kepatuhan terhadap regulasi lintas negara, serta tantangan dalam mengintegrasikan teknologi baru	Implementasi ERP di MNCs berkembang dengan teknologi cloud, AI, dan Industry 4.0, namun tantangan seperti budaya dan regulasi tetap menjadi kendala utama.	penelitian jangka panjang diperlukan untuk mengevaluasi dampak implementasi ERP terhadap efisiensi operasional dan ROI dalam jangka waktu yang lebih luas.

No	Authors	State of the art	Gap Analysis	Problem objectives	Critical Factors	Method used	Deficiencies	Challenges	Conclusion	Future work
15	H. Chatti, T. Radouche, E. Asfoura [28]	membahas implementasi ERP dalam konteks UKM di negara berkembang, yang masih kurang mendapat perhatian dibandingkan dengan implementasi ERP di perusahaan besar dengan menggunakan pendekatan sistemik yang mengaitkan determinan keberhasilan ERP, karakteristik inovasi, serta integrasi aplikasi TI dalam satu model analisis	menyusun model yang mempertimbangkan aspek manajerial, teknis, serta pengalaman langsung dari vendor dan perusahaan pengguna ERP.	mengidentifikasi faktor-faktor utama yang menentukan keberhasilan implementasi ERP di UKM, khususnya dalam konteks negara berkembang	Kualitas informasi dan komunikasi, Kepuasan pengguna, Dukungan manajemen puncak, Rekayasa ulang proses bisnis, Pelatihan pengguna dan kualitas tim proyek	exploratory, literature review	Jumlah sampel yang terbatas yakni hanya 5 vendor ERP serta tidak mempertimbangkan faktor eksternal	keterbatasan anggaran, resistensi terhadap perubahan, kurangnya tenaga ahli	Keberhasilan ERP di UKM dipengaruhi faktor teknis dan manajerial, termasuk dukungan manajemen, pelatihan pengguna, kualitas informasi, dan pemilihan solusi ERP yang tepat.	Mengembangkan metode evaluasi jangka panjang untuk melihat dampak implementasi ERP terhadap efisiensi bisnis dalam beberapa tahun ke depan.

No	Authors	State of the art	Gap Analysis	Problem objectives	Critical Factors	Method used	Deficiencies	Challenges	Conclusion	Future work
16	L. Alhazami [29]	menyoroti peran manajemen dalam keberhasilan implementasi ERP, dengan fokus pada change management, project management, top management sponsorship, scope, budget, dan edukasi ERP	mengeksplorasi faktor manajerial sebagai elemen utama dalam keberhasilan ERP, terutama di PT Innotek Indonesia yang melibatkan banyak unit perusahaan partnership	mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi ERP di PT. Innotek Indonesia	manajemen perubahan, manajemen proyek, manajemen puncak	deskriptif dan kuantitatif	terbatas pada 1 perusahaan dan hanya berfokus pada faktor manajerial	Resistensi terhadap perubahan, Kurangnya komitmen dari manajemen puncak, Kendala dalam manajemen proyek	Manajemen perubahan, manajemen proyek, dukungan manajer puncak, scope realistis, anggaran cukup, dan edukasi ERP mempengaruhi keberhasilan implementasi ERP.	Meneliti dampak keberhasilan penerapan ERP ini pada nilai perusahaanya
17	T. Yuwanda, A. Fadhlani et al. [30]	PT. Mahameru Duta Pasifik masih menggunakan teknik evaluasi lama yang kurang efektif dalam mendukung pengambilan keputusan strategis, sehingga	penelitian ini berfokus pada penerapan BSC dalam perusahaan distribusi serta memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan efektivitas operasional	membantu perusahaan dalam menilai kinerja perusahaan dengan pendekatan Balanced Scorecard serta memberikan rekomendasi kebijakan	keuangan, proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan, pelanggan	deskriptif	tidak membahas aspek keuangan secara mendalam	Kesulitan dalam Mengatur Rute Distribusi, Persaingan dalam Menjalin Kerja Sama dengan Retail. Tantangan dalam Meningkatkan Kreativitas Karyawan	Perusahaan perlu strategi efisiensi distribusi, kerjasama retail, dan pelatihan inovasi untuk meningkatkan kinerja bisnis.	Menganalisis aspek keuangan secara lebih mendalam untuk melihat dampak Balanced Scorecard terhadap profitabilitas perusahaan serta menggunakan metode campuran (mixed-methods)

No	Authors	State of the art	Gap Analysis	Problem objectives	Critical Factors	Method used	Deficiencies	Challenges	Conclusion	Future work
		penerapan BSC diharapkan dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kinerja dan menyusun strategi bisnis yang lebih baik.	dan kepuasan pelanggan.	berdasarkan hasil evaluasi						
18	A. Usman, Mediaty, N. Liwan et al. [31]	BSC digunakan untuk mengevaluasi kinerja perusahaan secara holistik guna meningkatkan keberlanjutan bisnis.	Penelitian sebelumnya telah membahas Balanced Scorecard sebagai alat evaluasi kinerja, tetapi masih kurang menyoroti perspektif mana yang paling berpengaruh dalam strategi bisnis	mengeksplorasi peran Balanced Scorecard dalam meningkatkan kinerja bisnis yang berkelanjutan, serta mengidentifikasi perspektif mana yang paling dominan dalam pengukuran kinerja perusahaan.	Internal Process Learning & Growth Customer Satisfaction Financial Performance Top Management Involvement	systematic literature review	Terbatasnya rentang tahun penelitian, Bias dalam seleksi artikel, Kurangnya pembahasan mendalam	Kesulitan dalam mengoptimalkan proses internal, Kurangnya keterlibatan top management	Balanced Scorecard efektif untuk meningkatkan kinerja berkelanjutan, membantu identifikasi area perbaikan, mengurangi risiko, dan meningkatkan efisiensi operasional.	Meneliti dampak spesifik dari setiap perspektif BSC terhadap berbagai jenis industri untuk melihat efektivitasnya dalam konteks yang lebih luas, Menggunakan metode penelitian kuantitatif atau studi kasus

No	Authors	State of the art	Gap Analysis	Problem objectives	Critical Factors	Method used	Deficiencies	Challenges	Conclusion	Future work
19	S. Wijaya, J. Wiratama et al. [32]	mengembangkan model untuk mengukur tingkat kesiapan perusahaan dalam mengimplementasikan ERP, dengan fokus pada parameter agile yang mencakup proses, manusia, organisasi, dan teknologi.	Penelitian sebelumnya telah membahas faktor keberhasilan kritis (CSF) dalam implementasi ERP, tetapi masih sedikit yang mengukur kesiapan perusahaan sebelum implementasi dilakukan.	mengembangkan model pengukuran kesiapan perusahaan dalam implementasi ERP, dengan mengidentifikasi indikator utama yang berkontribusi terhadap kesiapan organisasi.	proses, manusia, organisasi, teknologi	Kuantitatif	Belum adanya pengembangan aplikasi readiness assessment	Kompleksitas penyesuaian bisnis dengan sistem ERP, Kurangnya pemahaman terhadap kesiapan organisasi, Tingginya biaya investasi	Komunikasi efektif dan budaya organisasi kunci keberhasilan implementasi ERP, dengan model kesiapan ERP berbasis agile mengukur kesiapan berdasarkan dimensi dan indikator utama.	Membangun aplikasi readiness assessment berbasis model yang dikembangkan
20	A. Zaini, N. Syaifuddin et al. [33]	menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR) untuk mengidentifikasi manfaat dan tantangan ERP serta memberikan rekomendasi	Penelitian sebelumnya telah banyak membahas keuntungan dan tantangan dalam implementasi ERP, tetapi belum banyak yang secara terstruktur	menyelidiki implementasi sistem Enterprise Resource Planning (ERP) dan memberikan saran-saran praktis berdasarkan manfaat dan tantangan yang	peningkatan efisiensi, pengurangan biaya, dan peningkatan kualitas data.	systematic literature review	Belum ada model atau framework spesifik, kurang studi kasus empiris di perusahaan langsung	pemilihan ERP yang tidak tepat, kurangnya pengetahuan tentang teknologi yang digunakan, masalah sumber daya manusia, dan infrastruktur. perbedaan dalam proses bisnis antar anak perusahaan,	Keberhasilan ERP terkait adaptasi cepat, penggunaan wajib, integrasi business intelligence, serta pertimbangan faktor ekstrinsik dan tantangan seperti keamanan data dan integrasi sistem.	Melakukan survei atau wawancara dengan perusahaan yang telah mengimplementasikan sistem ERP untuk memperoleh wawasan praktis tentang pengalaman, kesuksesan, dan hambatan. Melakukan analisis lebih lanjut tentang faktor-faktor

No	Authors	State of the art	Gap Analysis	Problem objectives	Critical Factors	Method used	Deficiencies	Challenges	Conclusion	Future work
		praktis bagi perusahaan yang ingin menerapkan sistem ERP	memberikan saran praktis untuk menghadapi tantangan tersebut.	terkait dengan sistem ERP.				ketidakpastian, resistensi terhadap perubahan, dan ketergantungan pada konsultan eksternal.		yang mempengaruhi keberhasilan implementasi ERP, seperti dukungan manajemen puncak, budaya perusahaan, dan manajemen perubahan.
21	Imran Batada [34]	Menggunakan sistem pendukung keputusan kelompok (Group Decision Support System atau GDSS) untuk menganalisis pengaruh keberhasilan ERP pasca-implementasi	meskipun banyak studi telah menyoroti peran budaya organisasi dan sumber daya TI dalam keberhasilan ERP, masih sedikit yang meneliti interaksi antara faktor-faktor ini dengan GDSS	memahami bagaimana budaya organisasi dan sumber daya TI mempengaruhi keberhasilan sistem ERP pasca-implementasi	budaya organisasi, sumber daya IT, GDSS	Kuantitatif	sampel penelitian terbatas, hanya mencakup sampel dari 1 perusahaan	Kurangnya sumber daya TI yang memadai di beberapa perusahaan, Kesulitan dalam mengintegrasikan GDSS dengan ERP	Budaya organisasi dan sumber daya TI berperan penting dalam keberhasilan ERP pasca-implementasi; GDSS dapat mendukung, namun tidak diperlukan jika TI kuat.	memperluas cakupan studi dengan melibatkan perusahaan dari berbagai industri

No	Authors	State of the art	Gap Analysis	Problem objectives	Critical Factors	Method used	Deficiencies	Challenges	Conclusion	Future work
22	K. Junaidi, Rahmanta et al. [35]	Kebaharuan penelitian ini adalah fokus pada pengaruh keragaman tenaga kerja terhadap keberhasilan implementasi ERP, yang belum banyak dibahas dalam penelitian ERP sebelumnya.	Gap pada penelitian pasca-implementasi ERP, yang lebih sering berfokus pada fase awal implementasi.	Meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi ERP, terutama terkait dengan keragaman tenaga kerja di PT. Alam Palm Plantation.	Keragaman tenaga kerja, komitmen manajemen puncak, pelatihan, perbaikan proses bisnis	Kuantitatif	Tidak membahas masalah yang mungkin timbul selama fase pasca-implementasi.	Proses bisnis yang sudah ketinggalan zaman dan kesulitan dalam memperbarui prosedur untuk mendukung ERP.	Keragaman tenaga kerja terbukti meningkatkan keberhasilan implementasi ERP, terutama ketika didukung oleh pelatihan dan komitmen manajemen.	Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk menguji faktor ini di industri lain dan pada skala yang lebih besar.
23	Daphne Rebecca Wright [36]	mengidentifikasi sinergi antara pelatihan pengguna dan manajemen perubahan dalam implementasi ERP di UKM. Fokusnya adalah pada dampak keduanya terhadap kesuksesan ERP dalam	Gap utama adalah minimnya fokus pada UKM dalam penerapan ERP dan integrasi antara pelatihan dan manajemen perubahan.	Meneliti bagaimana pelatihan pengguna dan manajemen perubahan mempengaruhi keberhasilan implementasi ERP di UKM.	Pelatihan pengguna, manajemen perubahan, dukungan dari manajemen puncak, adaptasi pengguna.	systematic literature review	Kurangnya penelitian terfokus yang membahas sinergi antara pelatihan pengguna dan manajemen perubahan di UKM.	Resistensi pengguna terhadap perubahan teknologi dan keterbatasan sumber daya di UKM.	Keberhasilan ERP di UKM sangat bergantung pada dua faktor ini yang harus diterapkan secara bersamaan untuk mendapatkan hasil yang optimal.	Penelitian lebih lanjut tentang strategi spesifik untuk UKM dan bagaimana teknologi ERP dapat diadaptasi lebih mudah di perusahaan kecil.

No	Authors	State of the art	Gap Analysis	Problem objectives	Critical Factors	Method used	Deficiencies	Challenges	Conclusion	Future work
		konteks yang lebih kecil, dibandingkan dengan penelitian yang lebih sering pada perusahaan besar.								
24	A. Cataldo, N. Adasme et al. [37]	penekanan pada proses transfer pengetahuan antara tim proyek ERP dan tim dukungan TI setelah implementasi, serta bagaimana pengetahuan teknis dan fungsional dikombinasikan.	Gap pada studi tentang bagaimana pengetahuan yang diperoleh selama implementasi ERP dapat dipertahankan dan diteruskan untuk pengembangan lebih lanjut pasca-implementasi.	Memahami pentingnya transfer pengetahuan dalam keberhasilan jangka panjang ERP pasca-implementasi.	Transfer pengetahuan teknis, pengetahuan fungsional, penyesuaian antara tim proyek dan dukungan.	study case	Masalah komunikasi antara tim teknis dan pengguna, serta kurangnya standar untuk proses transfer pengetahuan yang efisien.	Perbedaan pemahaman antara pengguna dan pengembang ERP terkait fungsi dan fitur yang relevan.	Pengetahuan yang baik dapat meningkatkan efektivitas ERP pasca-implementasi, tetapi memerlukan mekanisme transfer yang lebih formal dan terorganisir.	Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk membangun framework formal untuk transfer pengetahuan dalam ERP.

No	Authors	State of the art	Gap Analysis	Problem objectives	Critical Factors	Method used	Deficiencies	Challenges	Conclusion	Future work
25	Hietala et al. [38]	memberikan pendekatan sistematis untuk realisasi manfaat pasca-implementasi ERP, yang sering kali dianggap selesai setelah sistem berjalan, padahal manfaat penuh sering kali baru dirasakan setelah beberapa tahun.	Gap pada studi yang lebih terfokus pada pencapaian manfaat jangka panjang, bukan hanya keberhasilan implementasi awal.	Meneliti bagaimana realisasi manfaat dapat dipertahankan dan dikembangkan dalam fase pasca-implementasi ERP.	Realisasi manfaat, pengelolaan perubahan bisnis pasca-implementasi, penyesuaian sistem dengan kebutuhan baru.	study case	Kurangnya pemahaman tentang pengelolaan perubahan bisnis yang berkelanjutan setelah implementasi ERP.	Resistensi terhadap perubahan bisnis dan ketidaksesuaian antara ERP dan kebutuhan yang berkembang.	Realisasi manfaat pasca-implementasi ERP membutuhkan pengelolaan yang terus-menerus dan adaptasi terhadap perubahan bisnis.	Penelitian lebih lanjut untuk mengembangkan panduan pengelolaan manfaat jangka panjang dalam ERP.
26	Z. Butarbuta, P. Handayani et al. [39]	penggunaan kerangka TOE (Teknologi-Organisasi-Lingkungan) untuk menganalisis faktor keberhasilan kritis (CSF) dalam fase pasca-	Gap pada pemahaman tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan konteks organisasi dan lingkungan yang mempengaruhi keberhasilan	Meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pasca-implementasi ERP dengan pendekatan TOE.	Integrasi sistem berkelanjutan, manajemen perubahan, faktor organisasi dan lingkungan.	systematic literature review	Kurangnya pemahaman tentang faktor-faktor non-teknis yang dapat mempengaruhi keberhasilan pasca-implementasi ERP.	Perbedaan antara perusahaan besar dan kecil dalam hal kesiapan dan adaptasi terhadap ERP.	Faktor organisasi dan lingkungan lebih penting daripada teknologi dalam keberhasilan ERP pasca-implementasi.	Penelitian lebih lanjut tentang dampak faktor eksternal dan peran lingkungan dalam keberhasilan ERP.

No	Authors	State of the art	Gap Analysis	Problem objectives	Critical Factors	Method used	Deficiencies	Challenges	Conclusion	Future work
		implementasi ERP, yang lebih sering difokuskan pada faktor teknis dalam penelitian ERP sebelumnya.	ERP pasca-implementasi.							
27	S. Goyette, L. Cassivi et al. [40]	penekanan pada proses transfer pengetahuan antara tim proyek ERP dan tim dukungan pasca-implementasi, dengan fokus pada jenis pengetahuan yang diperlukan untuk pengembangan berkelanjutan.	Gap pada pengelolaan pengetahuan dalam fase pasca-implementasi dan kurangnya penelitian terintegrasi mengenai evolusi ERP.	Meneliti cara pengetahuan ditransfer antara tim proyek ERP dan tim dukungan IT untuk perkembangan lebih lanjut.	Transfer pengetahuan, pengetahuan teknis dan fungsional, penyelarasan antara tim proyek dan dukungan.	exploratory, literature review	Kurangnya mekanisme formal untuk mengelola dan menyelaraskan pengetahuan antara tim.	Perbedaan dalam pengetahuan yang dibutuhkan oleh tim teknis dan fungsional yang tidak selalu terintegrasi.	Transfer pengetahuan yang baik antara tim proyek dan tim dukungan penting untuk keberlanjutan dan pengembangan ERP.	Penelitian lebih lanjut untuk merumuskan mekanisme formal yang lebih baik untuk transfer pengetahuan dalam ERP.

Tabel 2.1 menampilkan pemetaan *Systematic Literature Review* yang berisi 27 penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Berdasarkan pemetaan SLR terhadap 27 studi terdahulu, ditemukan bahwa keberhasilan implementasi ERP sangat dipengaruhi oleh sejumlah faktor kritis yang mencakup berbagai tahapan, mulai dari pra implementasi, proses implementasi, hingga fase pasca implementasi.

Secara umum, penelitian terdahulu menunjukkan bahwa aspek organisasi, sumber daya manusia, proses bisnis, dan teknologi merupakan komponen utama yang berkontribusi terhadap keberhasilan implementasi ERP. Beberapa fokus utama yang sering diangkat meliputi kesiapan organisasi, dukungan manajemen puncak, keterlibatan pengguna, pelatihan dan pengembangan kompetensi, fleksibilitas sistem, serta efektivitas proses bisnis yang terintegrasi. Sejumlah penelitian juga menekankan pentingnya adaptasi terhadap perubahan, transfer pengetahuan, dan strategi pengelolaan sistem jangka panjang guna memastikan keberlanjutan penggunaan ERP.

Pemetaan ini menjadi dasar dalam penyusunan variabel dan indikator penelitian, yang kemudian dikelompokkan ke dalam empat dimensi utama, yaitu *organization, people, process, dan technology*, sesuai dengan struktur yang digunakan dalam model konseptual penelitian ini. Keempat dimensi tersebut dipilih karena mencerminkan pendekatan yang holistik dan mencakup seluruh elemen penting dalam keberhasilan implementasi ERP dari sudut pandang penyedia jasa.

Berbeda dengan mayoritas penelitian terdahulu yang lebih berfokus pada perspektif pengguna akhir, penelitian ini berkontribusi dengan mengevaluasi implementasi sistem ERP dari perspektif penyedia jasa. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya melengkapi literatur yang sudah ada, tetapi juga menawarkan sudut pandang baru mengenai bagaimana penyedia jasa memandang dan mengelola faktor-faktor yang menentukan keberhasilan implementasi ERP secara menyeluruh.

## **2.2 Tinjauan Teori**

### **2.2.1 Enterprise Resource Planning**

Enterprise Resource Planning (ERP) adalah suatu sistem informasi yang dirancang untuk menggabungkan dan mengotomatisasi berbagai fungsi bisnis dalam sebuah organisasi. Mulai dari perencanaan produksi, pengendalian persediaan, hingga manajemen rantai pasok, ERP mengintegrasikan semua data dan proses menjadi satu kesatuan yang terpadu [41]. Kondisi ini membantu perusahaan dalam mendapatkan data yang tepat waktu dan akurat, sehingga mendukung efisiensi operasional serta pengambilan keputusan yang lebih optimal [42].

#### **2.2.1.1 Tujuan Implementasi ERP**

Tujuan utama implementasi ERP adalah untuk meningkatkan efisiensi operasional dalam sebuah organisasi dengan mengintegrasikan berbagai ke dalam satu sistem terpadu, sehingga dapat mengurangi redundansi data dan mempercepat aliran informasi antar departemen sehingga perusahaan dapat mengoptimalkan proses operasional dan mengurangi biaya yang dikeluarkan [33]. Selain itu, ERP berperan dalam membantu proses pengambilan keputusan melalui penyediaan informasi *real-time* yang akurat, memungkinkan manajemen melakukan analisis mendalam dan merespons secara tepat waktu. Di sisi lain, ERP berperan dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan dengan memungkinkan perusahaan merespons permintaan pelanggan secara lebih cepat dan akurat, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan [43]. Dengan implementasi ERP yang efektif, perusahaan juga dapat meningkatkan daya saing di pasar karena proses internal yang lebih efisien sehingga memungkinkan perusahaan untuk lebih adaptif terhadap perubahan pasar dan kebutuhan pelanggan [44].

#### **2.2.1.2 Manfaat Implementasi ERP**

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Zaini dkk mengemukakan manfaat utama dari penerapan ERP dalam organisasi adalah kemampuannya dalam meningkatkan keunikan layanan, memperkuat

aliran informasi antar departemen, dan mempercepat proses penyusunan laporan keuangan sekaligus mengurangi beban kerja manual. Selain itu, ERP juga berkontribusi dalam meningkatkan integrasi antar fungsi, mengurangi jumlah inventaris sumber daya, mengeliminasi pekerjaan dan data yang bersifat duplikasi, serta memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai dinamika pasar. Penerapan ERP juga mendukung peningkatan kinerja organisasi, menekan biaya operasional, serta meningkatkan efektivitas dalam menjalankan proses bisnis [33].

### **2.2.1.3 Modul ERP**

ERP terdiri dari kumpulan modul yang saling terintegrasi. Modul-modul tersebut di antaranya adalah:

a. *Finance*

Modul *finance* merupakan modul yang mengatur aktivitas keuangan, dirancang untuk membantu organisasi dalam mengelola keuangan secara efisien. Modul ini menjadi inti dari banyak sistem ERP karena kemampuannya untuk mengintegrasikan data keuangan dari berbagai departemen fungsional. Dengan modul ini, perusahaan dapat menyusun berbagai laporan keuangan penting, seperti neraca keuangan, laporan laba rugi, buku besar, dan laporan keuangan triwulanan [45].

b. *Human Resources Management*

Modul HRM adalah salah satu modul ERP yang paling sering diterapkan dan dirancang untuk mengelola sumber daya manusia dengan lebih efektif. Modul ini menyederhanakan proses administrasi HARI, termasuk pengelolaan database karyawan secara lengkap, mulai dari informasi kontak, rekrutmen, pelatihan dan pengembangan, hingga penilaian kinerja. Modul HRM juga memfasilitasi evaluasi kinerja dan pengembangan karyawan, serta terintegrasi dengan sistem manajemen informasi untuk memanfaatkan keahlian karyawan secara optimal [45].

c. *Customer Relationship Management (CRM)*

Modul CRM dirancang untuk membantu perusahaan mengelola interaksi dengan pelanggan secara efektif. Integrasi modul CRM dengan sistem *back-end* ERP, *business intelligence*, dan manajemen rantai pasokan membantu menyediakan data hasil analisis kepuasan pelanggan, sehingga perusahaan bisa lebih memahami kebutuhan kliennya [46].

d. *Inventory*

Modul Inventory berfungsi untuk mengelola dan memantau persediaan barang secara efisien. Fitur-fitur dalam modul ini meliputi pengelolaan data aset, pemantauan stok secara langsung, serta pencatatan aktivitas barang masuk dan keluar perusahaan. Dengan adanya modul inventory, perusahaan dapat mengurangi kesalahan dalam penginputan data dan memastikan informasi yang akurat terkait persediaan barang [47].

e. *Point of Sale (PoS)*

Modul PoS merupakan komponen penting yang membantu perusahaan dalam mengotomatisasi proses transaksi penjualan. Modul ini tidak hanya menangani aktivitas penjualan, tetapi juga berperan sebagai penghubung antara proses penjualan dengan modul lainnya, seperti modul inventaris dan keuangan. Dengan adanya integrasi ini, data stok dapat diperbarui secara *real-time*, sehingga mempermudah proses pembuatan laporan penjualan [48].

f. *Project*

Modul manajemen proyek dirancang untuk membantu perusahaan dalam merencanakan, mengorganisasikan, dan mengelola proyek secara efisien. Modul ini memungkinkan integrasi berbagai aspek proyek, seperti penjadwalan, alokasi sumber daya, pengelolaan anggaran, dan pemantauan kemajuan proyek, sehingga memastikan proyek berjalan sesuai dengan jadwal dan anggaran yang ditetapkan [49]

### 2.2.1.3 Tantangan Implementasi ERP

Akrong dkk [50] dalam penelitiannya mengemukakan berbagai tantangan yang dihadapi ketika mengimplementasikan ERP, beberapa diantaranya adalah:

a. Pemilihan produk ERP yang tidak sesuai

Pemilihan sistem ERP yang tidak sesuai dengan kebutuhan perusahaan dapat menyebabkan banyak kendala dalam implementasi dan operasional. Sistem yang tidak kompatibel dengan proses bisnis dapat meningkatkan kebutuhan akan kustomisasi yang kompleks dan mahal.

b. Manajemen proyek yang lemah

Pengelolaan proyek yang buruk, termasuk estimasi waktu dan anggaran yang tidak realistis, kurangnya koordinasi antar tim proyek, serta keterlambatan dalam penyelesaian tugas-tugas penting, dapat menyebabkan proyek ERP mengalami kegagalan atau penundaan.

c. Kurangnya dukungan dari manajemen puncak

Kurangnya keterlibatan dan komitmen dari manajemen dapat menyebabkan kurangnya alokasi sumber daya yang memadai, lemahnya pengambilan keputusan, serta rendahnya motivasi di seluruh organisasi.

d. Pelatihan dan edukasi yang tidak memadai

Kurangnya program pelatihan bagi pengguna akhir dapat menyebabkan kesulitan dalam penggunaan sistem ERP, yang pada akhirnya akan menghambat efektivitas implementasi.

e. Kurangnya koordinasi antara tim ERP dengan pemangku kepentingan

Koordinasi yang lemah antara tim proyek ERP dan pemangku kepentingan dalam organisasi dapat menyebabkan miskomunikasi, salah interpretasi kebutuhan bisnis, serta kesulitan dalam pengambilan keputusan yang efektif.

### 2.2.1.3 Faktor Keberhasilan Implementasi ERP

Keberhasilan implementasi ERP didasari oleh beberapa faktor utama (*critical success factors*). Penelitian yang dilakukan oleh Al-Amin dkk [51] menjelaskan beberapa aspek yang menjadi faktor keberhasilan ERP, diantaranya:

a. Dukungan manajemen puncak

Keberhasilan implementasi ERP sangat bergantung pada dukungan dari manajemen puncak. Tanpa dukungan penuh, proyek ini kemungkinan besar tidak akan berjalan dengan baik. Manajemen harus aktif memberikan arahan, menyampaikan visi, dan memastikan semua karyawan memahami pentingnya proyek ini dari awal sampai selesai.

b. Tim proyek yang kompeten

Tim proyek harus diisi oleh orang-orang yang punya pengetahuan dan pengalaman yang cukup tentang kebutuhan organisasi dan tantangan yang mungkin muncul. Mereka juga harus bisa bekerja sama dengan baik dan mampu menyampaikan informasi penting ke seluruh tim yang terlibat

c. Infrastruktur IT yang memadai

Infrastruktur IT yang memadai sangat penting untuk mendukung sistem ERP. Jika infrastrukturnya tidak siap atau tidak sesuai, implementasi ERP akan sulit berjalan. Untuk proyek jangka panjang, infrastruktur IT harus kuat dan terorganisir supaya mendukung visi dan strategi perusahaan ke depan

d. Staf yang terampil

Staf yang terlibat dalam implementasi ERP perlu punya kemampuan yang cukup, terutama dalam memahami cara kerja sistem ini. Pelatihan sangat penting supaya mereka bisa beradaptasi dengan sistem baru dan menggunakannya

dengan benar. Tanpa pelatihan, bisa saja muncul resistensi atau bahkan kesalahan saat menjalankan ERP.

e. Pemantauan dan evaluasi

Supaya implementasi ERP berjalan sesuai rencana, perlu ada pemantauan dan evaluasi yang rutin. Kinerja sistem harus terus dipantau, dan hasil evaluasi digunakan untuk memastikan proyek ini mendukung tujuan bisnis perusahaan. Tanda-tanda keberhasilan di awal penting untuk dikontrol guna menjaga semangat tim proyek.

### 2.2.2 Odoo

Odoo adalah salah satu sistem ERP berbasis *open-source* yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan bisnis dan meningkatkan kinerja perusahaan. Open source berarti perangkat lunak ini menyediakan akses ke kode sumbernya, sehingga pengguna atau pengembang bisa memodifikasi, menyesuaikan, atau bahkan menambah fitur sesuai kebutuhan mereka. Dalam hal ini, odoo memberikan fleksibilitas bagi pengembang untuk langsung mengakses kode sumbernya [52].

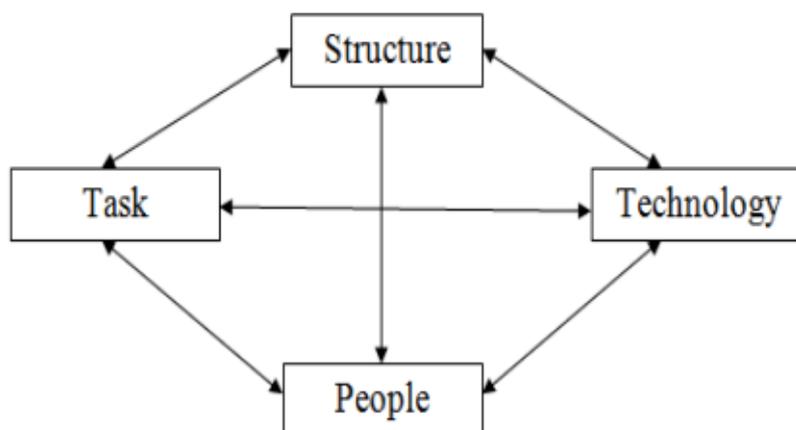
Keunggulan odoo terletak pada fleksibilitasnya yang memungkinkan penyesuaian modul sesuai dengan kebutuhan spesifik perusahaan. Modul-modul ini mencakup manajemen penjualan, pembelian, inventaris, akuntansi, dan lainnya, yang terintegrasi untuk meningkatkan efisiensi operasional [53]. Selain itu, odoo cenderung lebih terjangkau dibandingkan dengan perangkat lunak ERP lainnya, dengan harga modul yang kompetitif yang membuat odoo menjadi pilihan ekonomis bagi perusahaan, terutama untuk usaha kecil dan menengah yang memiliki keterbatasan dana, namun tetap memerlukan sistem ERP yang lengkap dan terpercaya [54].

Odoo menawarkan berbagai modul yang sering digunakan oleh perusahaan untuk meningkatkan efisiensi operasional. Salah satunya adalah modul Akuntansi yang menyediakan alat untuk membuat laporan keuangan, pencatatan jurnal, dan pengelolaan akun-akun, sehingga memudahkan dalam

pengelolaan keuangan perusahaan [55]. Selain itu, modul Point of Sale (PoS) juga menjadi modul yang banyak dimanfaatkan terutama oleh bisnis ritel dan restoran. Modul ini membantu dalam pencatatan setiap transaksi penjualan secara langsung, integrasi dengan sistem inventaris, serta mendukung berbagai metode pembayaran, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi operasional dan akurasi data penjualan [56]. Modul manufaktur banyak digunakan pada perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur. Modul ini mendukung perencanaan produksi, pengelolaan *bill of materials*, serta pemantauan proses produksi secara langsung, sehingga membantu perusahaan dalam mengoptimalkan proses produksi dan mengurangi pemborosan [57].

## 2.3 Teori tentang Framework

### 2.3.1 Leavitt's Diamond



Gambar 2.1 Leavitt's Diamond Model (*source*: Harold J. Leavitt)

Leavitt's Diamond model merupakan kerangka konseptual yang dikembangkan oleh Harold J. Leavitt pada tahun 1965. Model ini mengidentifikasi empat elemen utama yang saling berkaitan dalam mendukung efektivitas organisasi (*people*), yaitu teknologi (*technology*), manusia (*people*), tugas/proses (*task*), dan struktur/organisasi (*structure*) [58].

Leavitt menekankan bahwa organisasi tidak dapat dipahami secara terpisah antar komponennya, karena keempat elemen tersebut membentuk satu kesatuan sistem. Setiap perubahan yang terjadi pada satu komponen akan

memberikan dampak langsung maupun tidak langsung pada komponen lainnya [59].

Prinsip dasar dari model ini adalah menjaga keselarasan dan keseimbangan antar elemen agar organisasi dapat berfungsi secara optimal dan responsif terhadap perubahan. Ketidaksiharian antara elemen-elemen tersebut berpotensi menimbulkan hambatan dalam proses implementasi perubahan, termasuk dalam konteks penerapan sistem baru maupun transformasi digital. Dengan demikian, model ini dapat dimanfaatkan sebagai alat analisis untuk meninjau dan meningkatkan keselarasan antar elemen guna mencapai kinerja organisasi yang optimal serta menghadapi tantangan secara lebih adaptif [60].

### **2.3.2 Empat Komponen Leavitt's Diamond**

Leavitt's Diamond model terdiri dari empat elemen utama yang saling berkaitan dan berperan dalam mendukung efektivitas kinerja organisasi. Keempat dimensi tersebut adalah [61] [62]:

a. People

Dimensi people mencakup karakteristik individu dalam organisasi, termasuk nilai-nilai, keterampilan, sikap, serta hubungan dan pola interaksi antar anggota organisasi. Dimensi ini berfokus pada kesiapan sumber daya manusia untuk menjalankan peran dan tanggung jawab baru, peningkatan kompetensi, serta kemampuan untuk mengadopsi perubahan.

b. Task / Process

Dimensi process mengacu pada serangkaian tugas inti, aktivitas operasional, serta prosedur kerja yang dirancang untuk mencapai tujuan organisasi. Dimensi ini mencakup metode pelaksanaan tugas, alur kerja, dan tanggung jawab fungsional yang dijalankan oleh individu maupun tim dalam organisasi.

c. Technology

Dimensi technology mencerminkan perangkat, sistem, dan infrastruktur teknologi yang digunakan untuk mendukung

pelaksanaan tugas dalam organisasi. Dimensi ini mencakup perangkat keras, perangkat lunak, teknik, serta sistem informasi yang digunakan untuk mengelola data informasi secara efisien.

d. Structure / Organization

Dimensi organization merupakan susunan formal organisasi, termasuk hierarki, sistem wewenang, pola komunikasi, serta alur pengambilan keputusan. Perubahan pada struktur organisasi biasanya diperlukan untuk menyesuaikan diri dengan pendekatan kerja baru yang melibatkan pengaturan ulang fungsi dan peran antar departemen, serta pembentukan struktur tim yang lebih fleksibel guna mendukung implementasi sistem secara optimal.

### 2.3.3 Leavitt's Diamond Model pada Implementasi ERP

Model leavitt's diamond telah banyak dibahas dalam studi-studi sistem informasi, salah satunya adalah dalam konteks implementasi sistem ERP, baik untuk menilai tingkat kesiapan organisasi sebelum mengadopsi sistem maupun mengevaluasi keberhasilan pasca implementasi. Keempat dimensi dalam model ini secara langsung terlibat dalam proses transformasi digital [62].

Sejumlah penelitian telah mengadopsi Leavitt's Diamond sebagai dasar dalam penyusunan variabel penelitian, termasuk dalam studi evaluasi kesiapan maupun keberhasilan implementasi ERP. Salah satu contohnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Wijaya et al. [12], yang menggunakan model ini untuk mengembangkan indikator kesiapan implementasi ERP di sektor manufaktur. Penelitian tersebut mengacu pada keempat dimensi Leavitt untuk merumuskan elemen-elemen yang perlu dipenuhi sebelum sistem ERP dapat diadopsi, seperti kesiapan sumber daya manusia, kesesuaian proses bisnis, dukungan organisasi, serta keselarasan teknologi yang akan digunakan..

Tidak hanya terbatas pada aspek kesiapan, studi lain [63] juga menggunakan kerangka ini untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi ERP secara lebih komprehensif. Dalam studi tersebut, masing-masing dimensi dalam Leavitt's Diamond dijadikan fondasi untuk mengembangkan instrumen evaluasi yang mengukur kontribusi setiap aspek terhadap pencapaian

keberhasilan sistem ERP, dengan fokus pada hasil akhir seperti kepuasan pengguna dan efisiensi operasional. Pendekatan ini memungkinkan analisis yang lebih terstruktur terhadap faktor-faktor yang memengaruhi *outcome* dari implementasi sistem.

Dengan demikian, model Leavitt's Diamond memberikan kontribusi teoritis yang signifikan dalam pengembangan model evaluasi implementasi ERP secara menyeluruh. Model ini tidak hanya memfokuskan pada aspek teknologi semata, melainkan juga mengakomodasi peran penting organisasi, proses bisnis, dan sumber daya manusia yang saling berkaitan dalam mendukung keberhasilan implementasi sistem. Sejumlah penelitian terdahulu [60] menunjukkan bahwa pendekatan ini memiliki tingkat fleksibilitas yang tinggi dan relevansi yang kuat dalam berbagai konteks organisasi. Oleh karena itu, model Leavitt's Diamond dapat dijadikan sebagai acuan konseptual yang kokoh dalam penelitian ini, khususnya dalam menelaah keberhasilan implementasi ERP dari sudut pandang penyedia jasa.\.

#### **2.3.4 Capability Maturity Model Integration (CMMI)**

*Capability Maturity Model Integration* merupakan suatu kerangka kerja yang dikembangkan untuk membantu organisasi dalam meningkatkan kapabilitas proses bisnis, mengukur kinerja secara sistematis, serta menyelesaikan berbagai permasalahan umum yang dihadapi dalam operasional [64]. Meskipun pada awalnya difokuskan pada pengembangan perangkat lunak, CMMI telah mengalami perluasan cakupan dan kini digunakan secara luas di berbagai sektor industri untuk mendukung peningkatan kinerja, pengukuran kapabilitas, serta penanganan tantangan bisnis yang bersifat umum. Model ini dirancang dengan karakteristik yang mudah diimplementasikan, fleksibel terhadap kebutuhan organisasi, dan dapat diintegrasikan dengan berbagai metodologi lain yang telah ada [65].

CMMI memiliki lima tingkat kematangan (*maturity levels*) yang merepresentasikan sejauh mana proses dalam suatu organisasi telah terdokumentasi dan dioptimalkan. Setiap tingkat menunjukkan tahapan

kapabilitas proses yang semakin matang, mulai dari yang belum terstruktur hingga pada tahap perbaikan berkelanjutan. Berikut adalah tahapan dalam CMMI beserta deskripsinya [66] [12]:

1. Level 1 – *Initial*

Pada tingkat awal ini, proses dalam organisasi belum memiliki pola yang jelas, tidak terdokumentasi, serta berjalan secara tidak terstruktur. Pelaksanaannya sangat bergantung pada individu, sehingga hasilnya sulit diprediksi dan cenderung inkonsisten.

2. Level 2 – *Managed*

Pada tahap ini, proses mulai bisa diulang untuk kegiatan yang serupa, namun masih bersifat reaktif dan belum terdokumentasi secara menyeluruh. Pengelolaan proses sudah dilakukan, tetapi belum sepenuhnya konsisten antar unit dalam organisasi.

3. Level 3 – *Defined*

Proses telah terdokumentasi dengan baik dan disusun berdasarkan standar organisasi yang berlaku. Setiap unit kerja mulai mengikuti prosedur yang sama, meskipun masih diperlukan peningkatan dalam hal kedisiplinan pelaksanaan dan evaluasi berkelanjutan.

4. Level 4 – *Quantitatively Managed*

Organisasi mulai menggunakan data untuk mengukur dan mengendalikan proses secara lebih objektif. Pemantauan dilakukan secara terukur dan konsisten, dengan bantuan sistem yang mendukung pengelolaan terpusat agar proses berjalan lebih efisien dan akurat.

5. Level 5 – *Optimizing*

Pada tahap tertinggi, organisasi berfokus pada inovasi dan perbaikan berkelanjutan. Proses yang telah stabil dan matang menjadi fondasi untuk mendorong perubahan yang adaptif, serta menciptakan nilai strategis melalui pendekatan yang gesit dan responsif terhadap kebutuhan bisnis.

CMMI dapat dimanfaatkan sebagai alat ukur untuk menilai sejauh mana kesiapan organisasi dalam mengimplementasikan sistem ERP. Melalui identifikasi tingkat kematangan yang dimiliki, organisasi dapat mengenali area-area yang masih menjadi kelemahan dan membutuhkan perbaikan sebelum proses implementasi dijalankan. Dengan demikian, risiko kegagalan dalam penerapan ERP dapat ditekan sejak awal. Penilaian ini menjadi langkah strategis karena memberikan gambaran menyeluruh terkait kapabilitas internal organisasi, termasuk aspek proses, sumber daya, dan manajemen [12].

## 2.4 Teori tentang tools/software yang digunakan

### 2.4.1 Google Form



Gambar 2.2 Logo Google Form

Gambar 2.2 adalah logo *Google form* atau Google Formulir merupakan sebuah alat daring yang ditawarkan oleh Google untuk mempermudah dan mengefisienkan proses pembuatan serta pengelolaan formulir atau survei. Dengan alat ini, pengguna dapat merancang kuesioner, survei, maupun formulir pendaftaran dengan beragam jenis pertanyaan, mulai dari pilihan ganda, jawaban singkat, hingga skala *Likert*. Google Formulir juga dilengkapi dengan berbagai fitur yang memungkinkan pengumpulan data secara otomatis, yang hasilnya dapat langsung divisualisasikan dalam bentuk grafik atau diekspor ke spreadsheet untuk analisis lebih mendalam. Beberapa kegunaan umum dari aplikasi Google Formulir meliputi pengumpulan tugas atau ujian melalui platform web, penyediaan wadah diskusi daring untuk mengumpulkan opini dari setiap peserta, pengumpulan informasi pribadi melalui situs web,

pembuatan formulir pendaftaran secara daring, serta penyebaran survei kepada berbagai responden secara online [67].

Sebagai sebuah media untuk melakukan penilaian, Google Formulir menawarkan beberapa keuntungan signifikan. Di antaranya adalah kemudahan pemakaiannya, baik dalam proses pembuatannya maupun saat digunakan oleh responden, menjadikannya pilihan yang tepat bagi pengguna yang baru pertama kali menggunakannya. Selain itu, Google Formulir dapat diakses tanpa biaya, sehingga pengguna tidak perlu mengeluarkan anggaran untuk membuat formulir atau menggunakan aplikasi alternatif lainnya [68].

#### 2.4.2 SmartPLS



Gambar 2.3 Logo SmartPLS

Gambar 2.3 menampilkan logo SmartPLS yang merupakan perangkat lunak yang dikembangkan oleh *Institute of Hamburg* Jerman. SmartPLS adalah suatu alat statistik yang digunakan untuk memeriksa data melalui *structural equation modelling* (SEM) dengan metode *partial least squares* (PLS). Apa yang membedakan SmartPLS adalah kemampuannya untuk mengolah data yang tidak harus memenuhi asumsi distribusi normal, sehingga bisa digunakan untuk berbagai jenis data yang mungkin tidak sesuai dengan analisis statistik tradisional. SmartPLS juga memiliki antarmuka grafis yang memudahkan penggunaannya, bahkan bagi peneliti yang tidak terlalu mahir dalam statistik [69].

Kegunaan utama dari SmartPLS adalah untuk menganalisis model hubungan yang rumit, yang biasanya sulit dianalisis menggunakan teknik statistik konvensional. Hal ini memungkinkan peneliti untuk menguji model teoritis,

melihat seberapa kuat hubungan antar variabel, dan mengidentifikasi apakah model yang diajukan bisa diterima berdasarkan data yang ada [70]. Keunggulan lain dari SmartPLS adalah kemampuannya untuk menangani data yang kecil atau tidak normal, yang sering jadi masalah dalam metode statistik lain seperti SEM tradisional.

Fungsi SmartPLS sangat beragam, salah satunya adalah untuk melakukan estimasi parameter model, mengukur validitas konstruk, dan mengevaluasi kualitas model secara keseluruhan. SmartPLS juga dapat menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel, sehingga bisa memberikan gambaran lebih lengkap tentang dinamika dalam suatu model. Dengan menggunakan SmartPLS, peneliti bisa mendapatkan hasil yang lebih akurat meskipun data yang dimiliki tidak memenuhi beberapa asumsi statistik yang ketat [71].

#### **2.4.2.1 Partial Least Squares Equation Modeling (PLS-SEM)**

*Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) adalah metode analisis statistik yang digunakan untuk menguji hubungan antara variabel laten dalam model penelitian. Metode ini merupakan pendekatan alternatif dari *Covariance-Based SEM* (CB-SEM) dan lebih berfokus pada prediksi daripada pengujian teori yang ketat. PLS-SEM sering digunakan dalam penelitian yang memiliki kompleksitas tinggi, seperti dalam bidang manajemen, pemasaran, teknologi informasi, dan ilmu sosial. Berbeda dengan CB-SEM yang membutuhkan asumsi distribusi data yang ketat dan ukuran sampel besar, PLS-SEM lebih fleksibel karena dapat digunakan pada data dengan distribusi non-normal serta sampel yang lebih kecil. Selain itu, PLS-SEM mampu menangani model dengan banyak indikator serta hubungan yang kompleks antara variabel laten dan indikatornya [72].

Dalam penggunaannya, PLS-SEM sering dipakai untuk mengukur hubungan antara variabel laten dan indikatornya, serta melihat pengaruh antar variabel dalam suatu model. Metode ini juga berguna dalam menguji

validitas dan reliabilitas suatu instrumen penelitian, sehingga hasil analisis lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan [73]. Salah satu alasan utama peneliti memilih PLS-SEM adalah karena kemampuannya dalam menangani model dengan indikator reflektif maupun formatif secara bersamaan, yang sulit dilakukan oleh CB-SEM.

PLS-SEM banyak digunakan dalam berbagai penelitian, salah satunya dalam bidang teknologi informasi, khususnya dalam evaluasi implementasi sistem seperti ERP. Misalnya, penelitian oleh Genia dkk [14] menggunakan PLS-SEM untuk menganalisis kesuksesan implementasi ERP dengan melihat faktor-faktor seperti kepuasan pengguna, kualitas sistem, dan dampaknya terhadap kinerja organisasi. Karena fleksibilitasnya, metode ini juga sering digunakan dalam penelitian yang berkaitan dengan adopsi teknologi baru atau sistem informasi di perusahaan.

### 2.4.3 Figma



Gambar 2.4 Logo Figma

Gambar 2.4 menampilkan logo *Figma* yang merupakan perangkat lunak berbasis web yang memungkinkan pembuatan *user interface* (UI) dan *user experience* (UX) secara kolaboratif dan real-time. Figma merupakan platform desain yang kini menjadi pilihan utama bagi para profesional UI/UX. Keunggulan utama Figma terletak pada kemampuannya untuk mendukung kolaborasi tim secara efisien. Dengan Figma, banyak pengguna dapat bekerja bersama-sama dalam proyek yang sama pada waktu yang bersamaan. Fitur ini memungkinkan para desainer,

pengembang, dan pemangku kepentingan lainnya untuk berinteraksi langsung, memberikan saran, serta memberikan umpan balik tanpa harus menunggu giliran [74].

Selain itu, Figma memiliki tingkat aksesibilitas yang tinggi. Pengguna bisa langsung menggunakannya lewat browser tanpa harus memasang *software* tambahan, dan dapat dijalankan di berbagai jenis perangkat serta sistem operasi yang berbeda, sehingga anggota tim dapat mengakses dan berkolaborasi kapan pun dan di mana pun. Figma juga menyediakan berbagai fitur kreatif yang mempercepat proses desain dan pengembangan. Contohnya, fitur *prototyping* interaktif memungkinkan desainer untuk membuat simulasi pengalaman pengguna yang sesungguhnya, yang memungkinkan pengujian navigasi, alur kerja, serta responsivitas desain sebelum pengembangan produk final dilakukan [75].

## **2.5 Hipotesis dan Model Penelitian**

### **2.5.1 Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah dan landasan teori yang telah diuraikan sebelumnya terkait implementasi ERP dan teori terkait model, disusun hipotesis penelitian sebagai berikut:

#### **2.5.1.1 Hubungan Organization dengan User Satisfaction**

*Organization* merujuk pada struktur, komitmen, dan keterlibatan organisasi dalam proses implementasi ERP. Organisasi yang memiliki perencanaan matang, dukungan manajemen yang kuat, dan komunikasi internal yang baik mampu menciptakan lingkungan implementasi yang kondusif, yang berdampak positif terhadap tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang diterapkan.

**H1:** *Organization* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

#### **2.5.1.2 Hubungan People dengan User Satisfaction**

*People* mencerminkan peran individu maupun tim yang terlibat dalam implementasi ERP, termasuk penyedia jasa dan pengguna akhir. Ketika orang-orang yang terlibat memiliki kompetensi, komitmen, dan

sikap yang mendukung perubahan, maka proses implementasi akan berjalan lebih lancar dan dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem ERP.

**H2:** *People* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

### **2.5.1.3 Hubungan Process dengan User Satisfaction**

Process mengacu pada langkah-langkah, metode, dan mekanisme yang digunakan dalam pelaksanaan implementasi ERP. Proses yang terstruktur dan sesuai dengan kebutuhan pengguna akan membantu memastikan bahwa sistem yang diterapkan dapat berfungsi secara optimal, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna.

**H3:** *Process* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna

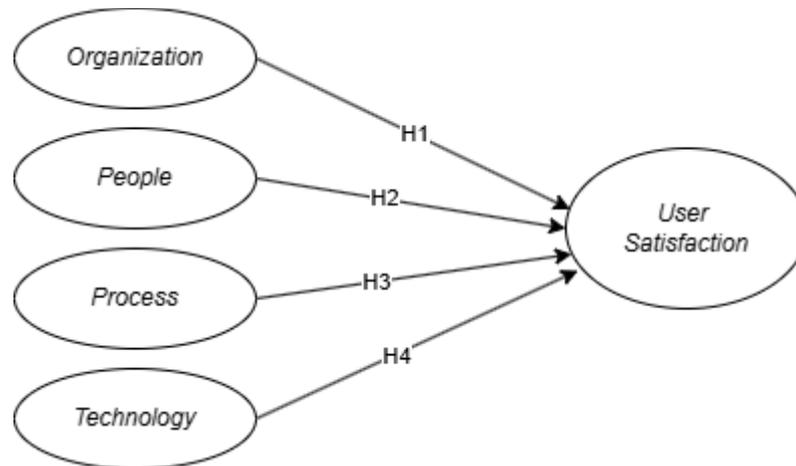
### **2.5.1.4 Hubungan Technology dengan User Satisfaction**

*Technology* berfokus pada aspek teknis dari sistem ERP yang diimplementasikan, seperti kualitas perangkat lunak, kemudahan penggunaan, dan kecocokan dengan kebutuhan bisnis. Teknologi yang andal dan mudah dapat meningkatkan kenyamanan serta pengalaman pengguna, sehingga berdampak pada tingginya kepuasan terhadap sistem yang digunakan.

**H3:** *Technology* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna



### 2.5.2 Model Penelitian



Gambar 2.5 Model Penelitian

Gambar 2.5 menampilkan model penelitian yang diusulkan pada penelitian kali ini, yang terdiri dari empat hipotesis, yaitu pengaruh variabel *Organization* terhadap *User Satisfaction*, *People* terhadap *User Satisfaction*, *Process* terhadap *User Satisfaction*, serta *Technology* terhadap *User Satisfaction*.

Model penelitian ini disusun dengan mengacu pada Leavitt's Diamond model sebagai kerangka teoritis utama [58]. Model ini terdiri dari empat komponen utama yaitu *people*, *task (process)*, *technology*, dan *structure (organization)* dengan pengembangan indikator pada masing-masing dimensi. Keempat elemen tersebut dipandang saling berkaitan dan membentuk suatu sistem yang terintegrasi dalam mendukung keberhasilan implementasi ERP. Pemilihan variabel penelitian ini juga sejalan studi terdahulu yang dilakukan oleh Wijaya et al. [32] yang mengadopsi Leavitt's Diamond dalam mengevaluasi kesiapan implementasi ERP.

Dalam penelitian ini, model Leavitt's Diamond diperluas dengan menambahkan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sebagai variabel dependen. Penambahan ini dilakukan untuk mengukur sejauh mana integrasi antar komponen utama Leavitt's Diamond berdampak pada tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem ERP yang diterapkan. Penggunaan kepuasan pengguna sebagai indikator keberhasilan didasarkan pada pertimbangan bahwa aspek ini mencerminkan

persepsi langsung dari pihak yang menggunakan sistem, sekaligus menjadi tolak ukur keberhasilan implementasi dari sisi praktis. Kepuasan pengguna sendiri sudah menjadi metrik yang umum dan diakui dalam studi-studi keberhasilan sistem informasi, seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Qutaishat et al. [76] yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna ERP merupakan indikator utama keberhasilan implementasi sistem karena berfungsi sebagai tolak ukur akhir yang memvalidasi keselarasan antara teknologi, proses bisnis, dan kebutuhan pengguna. Hal serupa juga ditegaskan oleh Sudarmo et al. [13] yang juga menyatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan penentu krusial bagi keberhasilan implementasi ERP. Dikatakan bahwa tingkat kepuasan pengguna berkorelasi positif dengan efektivitas pemanfaatan sistem, keberlanjutan adopsi, serta peningkatan produktivitas kerja.

