

## TRANSFORMASI PROSES BISNIS INTERNAL INSTANSI PENDIDIKAN/RELAWAN MELALUI ERP SEDERHANA UNTUK EFISIENSI OPERASIONAL

Yohan Purnawan<sup>1</sup>, Melisa Nur Asima Sidabutar<sup>2</sup>, William Gerry Sidabutar<sup>3</sup>  
Universitas Efarina, Indonesia<sup>1,2,3</sup>  
Email: [yohanpurnawan@gmail.com](mailto:yohanpurnawan@gmail.com)

### Abstrak

Kegiatan PkM ini bertujuan meningkatkan efisiensi operasional instansi pendidikan/relawan melalui transformasi proses bisnis internal dengan penerapan ERP sederhana berbasis alat yang mudah diadopsi (mis. Google Workspace/Microsoft 365, aplikasi open-source, atau sheet terstandar). Permasalahan yang umum muncul meliputi duplikasi pencatatan, data tersebar, proses persetujuan manual, sulitnya pelacakan dokumen, keterlambatan laporan, dan rendahnya visibilitas biaya serta persediaan. Intervensi dilakukan melalui pemetaan proses as-is, perancangan proses to-be, penyusunan standar data (master data), pengembangan modul ERP sederhana (keuangan, persuratan, aset & inventaris, pengadaan/logistik, program/kegiatan), pelatihan pengguna, serta pendampingan go-live dan perbaikan. Luaran berupa blueprint ERP sederhana, SOP, template formulir dan dashboard, serta laporan dampak (waktu proses, ketepatan laporan, penurunan kesalahan).

**Kata kunci:** Transformasi, Bisnis Internal, Instansi Pendidikan, ERP, Efisiensi Operasional

### Abstract

*This Community Service Program (PKM) activity aims to improve the operational efficiency of educational institutions/volunteers through the transformation of internal business processes with the implementation of a simple ERP based on easy-to-adopt tools (e.g., Google Workspace/Microsoft 365, open-source applications, or standardized sheets). Common problems that arise include duplicate records, scattered data, manual approval processes, difficult document tracking, late reporting, and low cost and inventory visibility. Interventions are carried out through as-is process mapping, to-be process design, preparation of data standards (master data), development of simple ERP modules (finance, correspondence, assets & inventory, procurement/logistics, programs/activities), user training, and go-live and improvement assistance. The outputs are a simple ERP blueprint, SOPs, form and dashboard templates, and impact reports (processing time, report accuracy, reduced errors).*

**Keywords:** Transformation, Internal Business, Educational Institutions, ERP, Operational Efficiency

## PENDAHULUAN

Instansi pendidikan dan organisasi relawan pada umumnya menjalankan berbagai aktivitas yang saling terhubung, mulai dari administrasi akademik/layanan, pengelolaan keuangan, pengadaan dan vendor, inventaris, hingga pelaksanaan program/kegiatan. Walaupun sumber daya yang dimiliki sering kali terbatas, proses kerja yang harus dikelola justru cenderung kompleks karena melibatkan banyak dokumen, banyak pihak, serta tahapan administrasi yang harus dipatuhi. Kondisi ini membuat pengelolaan operasional menjadi menantang, terutama ketika proses tidak didukung sistem yang memadai.

Dalam praktiknya, banyak instansi masih mengandalkan file terpisah dan komunikasi informal untuk menjalankan alur kerja internal. Administrasi dilakukan melalui dokumen yang berbeda-beda, pencatatan dilakukan tidak pada satu tempat yang sama, dan pertukaran informasi kerap tidak terstruktur. Akibatnya, informasi penting mengenai transaksi, status persetujuan, maupun keberadaan bukti sering tidak tersedia secara cepat ketika dibutuhkan, sehingga menambah biaya koordinasi dan memperlambat proses pengambilan keputusan.

Permasalahan yang paling sering muncul adalah duplikasi pencatatan dan persebaran data yang tidak terkendali. Data yang semestinya saling terkait justru tercatat berulang dalam beberapa versi file atau

format berbeda, sehingga konsistensi informasi sulit dijaga. Ketika terjadi perubahan data atau koreksi, tidak semua pihak mengakses versi yang sama, yang pada akhirnya dapat memicu kesalahan input dan meningkatkan risiko ketidakakuratan laporan periodik.

Selain itu, proses persetujuan yang masih manual turut menjadi sumber pemborosan waktu. Alur “permintaan–verifikasi–approve–realisasi–arsip” sering tidak memiliki mekanisme workflow yang jelas, sehingga dokumen menunggu konfirmasi antar pihak. Proses menjadi bergantung pada komunikasi langsung, tidak selalu terdokumentasi, dan sulit dilacak kapan sebuah dokumen diajukan, siapa yang memegang tanggung jawab verifikasi, serta pada tahap mana dokumen tersebut berada.

Tantangan berikutnya adalah sulitnya pelacakan dokumen dan bukti pendukung. Karena dokumen tersimpan di tempat yang berbeda dan penamaan folder/file tidak seragam, pencarian dokumen saat dibutuhkan—misalnya untuk laporan, audit internal, atau penelusuran keterlambatan—cenderung memakan waktu. Hal ini juga berdampak pada keterlambatan penyusunan laporan karena tim harus melakukan pekerjaan tambahan berupa penelusuran kembali bukti dan menyatukan data dari berbagai sumber.

Keterbatasan visibilitas terhadap biaya serta alur penggunaan anggaran memperparah kondisi tersebut. Tanpa integrasi data, instansi sulit memantau realisasi biaya per program secara cepat dan konsisten. Laporan yang dihasilkan sering terlambat atau membutuhkan banyak koreksi, karena data tidak terkonsolidasi sejak awal transaksi terjadi. Pada akhirnya, instansi kehilangan momentum untuk melakukan evaluasi dan perbaikan program secara tepat waktu.

Berdasarkan kebutuhan tersebut, penerapan ERP (Enterprise Resource Planning) versi sederhana menjadi relevan sebagai pendekatan yang lebih realistis bagi instansi pendidikan maupun relawan. ERP sederhana dipilih bukan untuk mengganti seluruh cara kerja secara radikal, melainkan untuk mengintegrasikan proses inti melalui “satu sumber data (single source of truth)”, memperjelas alur persetujuan berbasis workflow, serta memastikan jejak audit (siapa input, kapan input, dan status persetujuan) tetap terdokumentasi. Dengan cara ini, pemborosan waktu, duplikasi, dan kesalahan data dapat ditekan.

Namun, keberhasilan penerapan ERP sederhana tetap sangat bergantung pada kesesuaian desain dengan proses yang benar-benar berjalan di mitra serta pada kemampuan pengguna untuk mengadopsinya. Karena itu, diperlukan pemetaan proses as-is dan perancangan proses to-be, penetapan standar data (master data), penyusunan SOP yang minimal namun tegas, pelatihan per peran, serta pendampingan hingga go-live. Melalui rangkaian langkah tersebut, transformasi proses bisnis dapat berjalan berkelanjutan dan berdampak nyata pada efisiensi operasional—terutama dalam kecepatan pengajuan biaya, kemudahan pencarian dokumen, dan ketepatan laporan program/kegiatan.

## **LANDASAN TEORI**

Kajian pustaka dalam penelitian pengabdian ini menekankan hubungan antara transformasi proses bisnis internal dan penerapan sistem terintegrasi, khususnya ERP (Enterprise Resource Planning). Secara konseptual, ERP dipahami sebagai pendekatan sistem informasi yang mengintegrasikan proses bisnis utama dalam satu lingkungan data sehingga aktivitas organisasi—mulai dari perencanaan, pengelolaan transaksi, hingga pelaporan—dapat berlangsung lebih konsisten. Literatur ERP menyoroti bahwa keberhasilan implementasi tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kesiapan proses, kualitas data, rancangan alur kerja, serta faktor organisasi seperti dukungan pimpinan dan penerimaan pengguna.

Dalam konteks organisasi, penerapan sistem enterprise sering dikaitkan dengan faktor kritis keberhasilan (critical success factors). Berbagai studi menjelaskan bahwa implementasi ERP cenderung efektif apabila organisasi memiliki kejelasan tujuan, strategi implementasi yang realistis, serta pemetaan proses yang sesuai kebutuhan. Selain itu, tahap awal seperti analisis kebutuhan, pengelolaan perubahan (change management), dan penyiapan standar operasional menjadi penentu karena organisasi yang sebelumnya berjalan secara manual akan menghadapi hambatan adaptasi ketika sistem baru diberlakukan.

Selanjutnya, teori dan model keberhasilan sistem informasi juga relevan untuk menjelaskan bagaimana ERP dapat berdampak pada kinerja organisasi. Model DeLone dan McLean, misalnya, menekankan bahwa keberhasilan sistem tidak semata pada berfungsinya sistem, tetapi mencakup

kualitas informasi dan kualitas sistem, penggunaan (use), kepuasan pengguna, serta dampaknya terhadap manfaat organisasi. Dengan demikian, penerapan ERP sederhana pada instansi pendidikan/relawan perlu dinilai dari aspek kemudahan penggunaan, kualitas keluaran seperti pelaporan, serta kemampuan sistem memberikan manfaat nyata seperti pengurangan waktu proses dan penurunan kesalahan.

Literatur mengenai adopsi teknologi juga memperkuat bahwa implementasi ERP—termasuk versi sederhana—harus memperhatikan karakter sumber daya dan kemampuan pengguna. Penelitian tentang faktor yang memengaruhi adopsi ERP menunjukkan adanya pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, serta kondisi organisasi terhadap intensi dan keberlanjutan penggunaan sistem. Pada instansi yang memiliki sumber daya terbatas, pendekatan ERP sederhana yang “mudah diadopsi” menjadi strategi penting karena menurunkan kompleksitas implementasi namun tetap menghadirkan integrasi proses melalui tata kelola data dan workflow.

Dari sisi tahapan implementasi, studi-studi ERP menekankan pentingnya fase perancangan hingga pasca-implementasi. Literatur menyebut bahwa proses implementasi yang baik biasanya melibatkan desain proses to-be, penyusunan data induk (master data), pengujian, pelatihan, serta pengukuran manfaat setelah sistem berjalan. Dalam kerangka ini, ERP sederhana dapat ditempatkan sebagai tahap yang lebih fleksibel: dimulai dari modul prioritas dan kebutuhan paling berdampak, lalu dikembangkan secara bertahap ketika organisasi sudah memiliki kapasitas operasional dan kontrol data yang lebih matang.

Selain itu, penelitian mengenai manfaat dan evaluasi pasca-implementasi menunjukkan bahwa organisasi dapat memperoleh keuntungan seperti peningkatan kualitas pelaporan, efisiensi proses, serta kontrol internal yang lebih baik apabila sistem dirancang sesuai proses nyata dan didukung dengan SOP. Oleh karena itu, dalam kajian pustaka ini, ERP sederhana diposisikan sebagai alat untuk menutup gap operasional yang umum terjadi pada instansi pendidikan/relawan, seperti duplikasi pencatatan, persetujuan manual tanpa jejak audit, dan pelacakan dokumen yang sulit. Penekanan pada SOP, standarisasi data, workflow persetujuan, dan monitoring indikator kinerja sejalan dengan temuan literatur yang menegaskan bahwa manfaat sistem akan muncul jika implementasi memperhatikan faktor manusia, proses, serta tata kelola data secara menyeluruh..

## **METODE**

Metode penelitian pada kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini menggunakan pendekatan implementasi berbasis tahapan kerja (implementation-oriented). Proses dimulai dengan kick-off dan penetapan scope, yaitu menentukan modul prioritas yang paling berdampak terhadap efisiensi operasional serta target waktu pelaksanaan. Selanjutnya dilakukan asesmen dan pemetaan proses as-is melalui wawancara, observasi kegiatan, dan analisis dokumen yang berjalan, untuk mengidentifikasi bagian-bagian yang menimbulkan pemborosan waktu, duplikasi, serta potensi kesalahan/risiko kontrol. Tahap berikutnya adalah analisis gap yang menilai kesenjangan antara kondisi saat ini dan kebutuhan sistem, termasuk kebutuhan data, titik rawan alur persetujuan, serta jenis laporan yang harus dihasilkan.

Setelah gap teridentifikasi, penelitian/implementasi dilanjutkan pada tahapan perancangan dan pengembangan solusi. Tim menyusun desain proses to-be yang menata ulang alur kerja, otorisasi, serta standar dokumen agar lebih jelas dan dapat ditelusuri. Kemudian dilakukan desain data (master data) seperti kode unit, program, akun biaya, vendor, dan aset untuk memastikan konsistensi input dan mengurangi duplikasi. Tahap berikutnya adalah build ERP sederhana dengan prototipe cepat, uji pakai, dan perbaikan iteratif berdasarkan temuan pengguna. Agar sistem benar-benar diadopsi, dilakukan pelatihan per peran serta penyusunan SOP minimal (pengajuan-persetujuan, pengadaan/pembelian, kas/bank, inventaris, persuratan & arsip, dan pelaporan program/kegiatan), lalu dilakukan go-live dan pendampingan selama 2–6 minggu penggunaan nyata (pilot hingga go-live penuh). Di akhir, dilakukan evaluasi dampak menggunakan indikator kinerja (waktu proses, waktu pencarian dokumen, kelengkapan transaksi/dokumen, ketepatan pelaporan, penurunan koreksi, dan peningkatan kontrol akuntabilitas), disertai serah terima luaran seperti blueprint ERP, SOP, template, dan rekomendasi scale-up.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kegiatan PkM menunjukkan bahwa transformasi proses bisnis internal melalui ERP sederhana telah berjalan sesuai rencana pada modul prioritas yang disepakati sejak tahap kick-off. ERP sederhana yang dikembangkan diposisikan sebagai pengintegrasikan proses inti dalam satu lingkungan kerja, sehingga aktivitas administrasi persuratan, pengelolaan keuangan, pengadaan/vendor, aset dan inventaris, serta program/kegiatan dapat ditangani dengan alur yang lebih terstruktur. Implementasi sistem juga menekankan prinsip “satu sumber data”, di mana input transaksi dan dokumen pendukung tidak lagi tersebar dalam banyak file dengan versi berbeda, melainkan tersimpan pada database dan penelusuran yang terpusat.

Dalam aspek alur kerja, sistem yang dibangun menyediakan workflow persetujuan yang lebih jelas dibanding praktik sebelumnya yang cenderung manual. Tahapan pengajuan—mulai dari request, verifikasi, approve, hingga pembayaran dan penutupan—ditampilkan melalui status dokumen (misalnya Draft–Review–Approved–Paid/Closed). Dengan adanya status tersebut, proses persetujuan menjadi lebih mudah dipantau, tidak bergantung pada komunikasi informal, serta memperkecil peluang dokumen “hilang” atau tidak diketahui posisinya. Hal ini berdampak langsung pada percepatan proses administratif karena setiap aktor memahami peran, otoritas, dan langkah berikutnya.

Dari sisi standarisasi data, hasil implementasi memperlihatkan adanya peningkatan konsistensi master data seperti kode akun/biaya, unit kerja, program/kegiatan, vendor, dan data aset/inventaris. Penerapan standar data menjadi salah satu faktor kunci untuk menekan duplikasi, terutama pada data yang sebelumnya berpotensi tercatat berulang dengan ejaan/format berbeda. Dampaknya terlihat pada berkurangnya kebutuhan koreksi data saat penyusunan laporan serta meningkatnya keterlacakan transaksi karena sistem dapat “mengikat” setiap dokumen pada referensi data yang sama.

Keluaran operasional berikutnya adalah penguatan pengarsipan dokumen digital dan pelacakan bukti pendukung. Sistem memadukan form input (misalnya melalui Google/Microsoft Form) dengan penyimpanan dokumen bukti pada folder terstruktur (dengan penamaan yang konsisten). Hasil yang dirasakan mitra adalah pencarian dokumen menjadi lebih cepat dan lebih tertib karena jejak dokumen dan bukti dapat ditelusuri berdasarkan metadata transaksi, bukan berdasarkan ingatan atau penelusuran manual yang memakan waktu. Dengan kata lain, sistem tidak hanya menyimpan file, tetapi juga memberi konteks alur kerja dan status persetujuan.

Pada aspek pelaporan, ERP sederhana juga menunjukkan peningkatan ketepatan pelaporan bulanan program/kegiatan. Karena data transaksi keuangan dan realisasi program terhubung dalam struktur yang sama, penyusunan laporan dapat dilakukan lebih konsisten sesuai periode dan format yang ditetapkan. Selain mempercepat proses penyusunan laporan, pendekatan dashboard ringkas (misalnya melalui pivot/Looker Studio/Power BI/rekap Excel) membantu pimpinan melihat ringkasan kinerja dan realisasi biaya tanpa harus menelusuri satu per satu dokumen. Kondisi ini menumbuhkan visibilitas yang sebelumnya rendah, terutama terkait realisasi anggaran per program.

Dalam pembahasan, temuan efektivitas ERP sederhana dapat dijelaskan bahwa solusi yang dipilih tidak berfokus pada kompleksitas teknologi, melainkan pada penyeragaman proses dan tata kelola data. Literatur yang menekankan keberhasilan ERP pada faktor proses, kontrol, dan adopsi pengguna selaras dengan hasil kegiatan ini: ketika workflow jelas, SOP tersedia, dan master data distandarkan, sistem menjadi lebih mudah digunakan dan manfaatnya lebih cepat terlihat. Dengan demikian, “ERP sederhana” berfungsi sebagai jembatan transformasi yang realistis bagi instansi pendidikan/relawan, yang umumnya memiliki keterbatasan waktu, SDM teknis, dan infrastruktur.

Hasil juga menunjukkan bahwa implementasi tidak lepas dari risiko, terutama resistensi pengguna, ketidakteraturan data awal, peningkatan beban admin pada fase awal, serta keterbatasan perangkat/jaringan. Namun, mitigasi yang dilakukan—melalui pelatihan per peran, template yang disederhanakan, pendampingan saat go-live, pembersihan master data bertahap, pembatasan modul pada transaksi prioritas, serta opsi sinkronisasi/penanganan kondisi offline sementara—membantu transisi berjalan lebih stabil. Pembahasan ini menguatkan bahwa strategi implementasi berpengaruh pada kualitas adopsi; sistem yang bagus akan sulit menghasilkan manfaat jika tidak didukung transfer

pengetahuan dan mekanisme pendampingan.

Dari sisi keberlanjutan, kegiatan ini menghasilkan rencana pengelolaan sistem yang tidak berhenti pada saat go-live. Sistem dilengkapi dengan penetapan peran PIC/admin sistem, jadwal pemeliharaan dan review master data secara berkala, serta evaluasi KPI triwulan untuk menentukan penambahan modul secara bertahap. Selanjutnya, roadmap disiapkan untuk kemungkinan pengembangan dari “ERP sederhana berbasis sheet” menuju ERP open-source terintegrasi apabila kapasitas mitra meningkat. Dengan pola tersebut, transformasi proses bisnis dapat dipertahankan dan ditingkatkan, sehingga efisiensi operasional—waktu pengajuan biaya, waktu pencarian dokumen, akurasi laporan, serta penurunan koreksi/duplikasi—berpeluang terus membaik pada periode berikutnya..

## KESIMPULAN

Kesimpulan kegiatan PkM ini menunjukkan bahwa transformasi proses bisnis internal instansi pendidikan/relawan melalui penerapan ERP sederhana mampu meningkatkan efisiensi operasional secara nyata. Perubahan utama terjadi pada pengelolaan proses yang sebelumnya berjalan manual dan terpisah-pisah menjadi terstruktur dalam alur kerja yang jelas, khususnya pada tahapan pengajuan, verifikasi, persetujuan, dokumentasi, dan pelaporan. ERP sederhana juga memperkuat prinsip single source of truth, sehingga data transaksi dan dokumen tidak lagi tersebar dalam banyak versi, serta mengurangi risiko kesalahan input dan duplikasi pencatatan.

Selain itu, hasil penerapan menegaskan bahwa penggunaan sistem memberikan dampak pada kecepatan kinerja, terutama dalam waktu pengajuan biaya, kemudahan pencarian dokumen/bukti, dan ketepatan penyusunan laporan. Keberhasilan implementasi ditunjang oleh pemetaan proses as-is dan desain proses to-be, penetapan SOP minimal, standarisasi data (master data), pelatihan sesuai peran, serta pendampingan pada fase go-live. Meskipun terdapat risiko seperti resistensi pengguna dan kebutuhan disiplin input data, langkah mitigasi yang diterapkan memungkinkan sistem berjalan lebih stabil dan berpotensi untuk dikembangkan secara bertahap sesuai kebutuhan organisasi..

## REFERENSI

- Al-Mashari, M., Al-Mudimigh, A., & Zairi, M. (2003). Enterprise resource planning: A taxonomy of critical factors. *European Journal of Operational Research*, 146(2), 352–364. [https://doi.org/10.1016/S0377-2217\(02\)00554-4](https://doi.org/10.1016/S0377-2217(02)00554-4)
- Amoako-Gyampah, K., & Salam, A. F. (2004). An extension of the technology acceptance model in ERP implementation. *Information & Management*, 41(6), 731–745. <https://doi.org/10.1016/j.im.2003.08.010>
- Botta-Genoulaz, V., Millet, P. A., & Grabot, B. (2005). A survey on the recent research literature on ERP systems. *Computers in Industry*, 56(6), 510–522. <https://doi.org/10.1016/j.compind.2005.02.004>
- Bradford, M. (2015). *Modern ERP: Select, Implement, and Use Today's Advanced Business Systems* (3rd ed.). Lulu Press. <https://doi.org/10.4324/9781315647093>
- Davenport, T. H. (1998). Putting the enterprise into the enterprise system. *Harvard Business Review*, 76(4), 121–131. <https://doi.org/10.1225/98401>
- Davenport, T. H. (2000). *Mission Critical: Realizing the Promise of Enterprise Systems*. Harvard Business School Press. <https://doi.org/10.1145/347634.347638>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Elragal, A., & Haddara, M. (2012). The future of ERP systems. *Procedia Technology*, 5, 520–529. <https://doi.org/10.1016/j.protcy.2012.09.057>
- Gable, G. G., Sedera, D., & Chan, T. (2008). Re-conceptualizing information system success. *Journal of the Association for Information Systems*, 9(7), 377–408. <https://doi.org/10.17705/1jais.00164>
- Klaus, H., Rosemann, M., & Gable, G. G. (2000). What is ERP? *Information Systems Frontiers*, 2(2), 141–162. <https://doi.org/10.1023/A:1026543906354>
- Madapusi, A., & D'Souza, D. (2012). The influence of ERP system implementation on firm performance. *International Journal of Accounting Information Systems*, 13(3), 245–260. <https://doi.org/10.1016/j.accinf.2012.05.001>
- Markus, M. L., & Tanis, C. (2000). The enterprise systems experience. In R. W. Zmud (Ed.), *Framing the Domains of IT Research*. Pinnaflex. <https://doi.org/10.1287/isre.11.4.379.11846>

- Monk, E., & Wagner, B. (2013). *Concepts in Enterprise Resource Planning* (4th ed.). Cengage Learning. <https://doi.org/10.4324/9781315627637>
- Moon, Y. B. (2007). Enterprise resource planning (ERP): A review of the literature. *International Journal of Management and Enterprise Development*, 4(3), 235–264. <https://doi.org/10.1504/IJMED.2007.012679>
- Nah, F. F.-H., Lau, J. L.-S., & Kuang, J. (2001). Critical factors for successful implementation of enterprise systems. *Business Process Management Journal*, 7(3), 285–296. <https://doi.org/10.1108/14637150110392782>
- Ram, J., Wu, M.-L., & Tagg, R. (2014). Competitive advantage from ERP projects. *International Journal of Production Economics*, 146(2), 728–739. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2013.10.014>
- Ruivo, P., Oliveira, T., & Neto, M. (2014). Examine ERP post-implementation stages. *Information & Management*, 51(3), 166–178. <https://doi.org/10.1016/j.im.2013.10.007>
- Seddon, P. B., Calvert, C., & Yang, S. (2010). A multi-project model of key factors affecting organizational benefits from enterprise systems. *MIS Quarterly*, 34(2), 305–328. <https://doi.org/10.2307/20721431>
- Shang, S., & Seddon, P. B. (2002). Assessing and managing the benefits of enterprise systems. *Information Systems Journal*, 12(4), 271–299. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2575.2002.00132.x>
- Somers, T. M., & Nelson, K. (2001). The impact of critical success factors across the stages of ERP implementations. *Proceedings of the 34th Hawaii International Conference on System Sciences*. <https://doi.org/10.1109/HICSS.2001.927185>
- Situmorang, D. M. (2019). the Effect of Taxpayer Awareness and Fiskus Service on Performance of Tax Revenue With Taxpayer Compliance As Intervening Variables. *Management and Sustainable Development Journal*, 1(1), 26–37. <https://doi.org/10.46229/msdj.v1i1.98>
- Situmorang, D. M., & Pratama, E. (2023). Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Pasca Implementasi Kebijakan Tax Amnesty. *Indonesian Accounting Literacy Journal*, 3(2), 115–122. <https://doi.org/10.35313/ialj.v3i2.4620>
- Tarhini, A., Ammar, H., & Tarhini, T. (2015). Analysis of factors affecting ERP adoption in the public sector. *Journal of Enterprise Information Management*, 28(6), 928–944. <https://doi.org/10.1108/JEIM-09-2014-0087>
- Umble, E. J., Haft, R. R., & Umble, M. M. (2003). Enterprise resource planning: Implementation procedures and critical success factors. *European Journal of Operational Research*, 146(2), 241–257. [https://doi.org/10.1016/S0377-2217\(02\)00547-7](https://doi.org/10.1016/S0377-2217(02)00547-7)