

Peran Feedback Loop dalam Meningkatkan Efektivitas Implementasi ERP melalui Komunikasi Organisasi

Vety Corry Anindya Putri

Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, Indonesia

E-mail: vetycorry99@gmail.com

Article History:

Received: 03 Oktober 2025

Revised: 11 Oktober 2025

Accepted: 14 Oktober 2025

Keywords: *Feedback loop, ERP, komunikasi organisasi, efektivitas, implementasi.*

Abstract: *Implementasi sistem Enterprise Resource Planning (ERP) menjadi strategi penting bagi organisasi untuk meningkatkan efisiensi dan integrasi proses bisnis. Namun, keberhasilan implementasinya tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga oleh aspek komunikasi organisasi dan keterlibatan pengguna dalam memberikan umpan balik atau feedback. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran feedback loop dalam meningkatkan efektivitas implementasi ERP, dengan komunikasi organisasi sebagai variabel mediasi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner terhadap 100 responden yang terlibat dalam proyek ERP di sebuah perusahaan manufaktur. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa baik feedback loop maupun komunikasi organisasi secara signifikan berpengaruh positif terhadap efektivitas implementasi ERP. Hal ini mengindikasikan bahwa komunikasi dua arah dan keterlibatan aktif pengguna merupakan elemen kunci dalam mendukung keberhasilan transformasi digital melalui ERP. Implikasi praktis dari penelitian ini mengarahkan perusahaan untuk lebih responsif dalam pengelolaan umpan balik serta memperkuat jalur komunikasi internal yang mendukung kolaborasi lintas fungsi.*

PENDAHULUAN

Revolusi industri 4.0 telah membawa dampak besar terhadap sistem operasional organisasi, terutama dalam hal adopsi teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing. Salah satu inovasi teknologi yang banyak diadopsi oleh organisasi adalah *Enterprise Resource Planning* (ERP), yaitu sistem informasi terintegrasi yang memungkinkan seluruh proses bisnis organisasi dikelola dalam satu platform. ERP diyakini mampu meningkatkan akurasi data, transparansi proses, serta pengambilan keputusan berbasis data (*data-driven decision making*).

Namun demikian, berbagai studi menunjukkan bahwa implementasi ERP tidak selalu berjalan mulus. Banyak proyek ERP yang mengalami keterlambatan, pembengkakan anggaran, bahkan kegagalan total akibat resistensi internal, miskomunikasi, atau kurangnya keterlibatan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi ERP bukan semata-mata proyek teknologi, melainkan transformasi organisasi secara menyeluruh yang membutuhkan dukungan komunikasi yang efektif dan kolaborasi lintas departemen.

Salah satu pendekatan yang terbukti penting dalam mendukung keberhasilan implementasi ERP adalah penerapan *feedback loop* suatu mekanisme komunikasi dua arah yang memungkinkan pengguna akhir memberikan masukan, saran, dan kritik terhadap proses dan sistem yang sedang dijalankan. Dengan adanya *feedback loop*, organisasi dapat secara cepat merespons isu-isu yang muncul, melakukan penyesuaian sistem, serta meningkatkan kualitas layanan internal.

Lebih lanjut, efektivitas *feedback loop* sangat bergantung pada kualitas komunikasi organisasi. Komunikasi yang terbuka, transparan, dan partisipatif akan mendorong pengguna untuk lebih aktif menyampaikan *feedback* yang membangun. Sebaliknya, komunikasi yang tertutup, hirarkis, dan satu arah akan memicu resistensi dan menjauhkan pengguna dari proses transformasi digital. Dalam konteks ini, komunikasi organisasi tidak hanya menjadi saluran informasi, tetapi juga menjadi instrumen strategis untuk mengelola perubahan budaya, meningkatkan keterlibatan, dan membentuk kepercayaan di antara seluruh stakeholder.

Dalam konteks implementasi ERP di Indonesia, khususnya pada sektor manufaktur, kajian yang secara eksplisit mengulas keterkaitan antara *feedback loop*, komunikasi organisasi, dan efektivitas implementasi ERP masih terbatas. Padahal, karakteristik budaya organisasi di Indonesia yang cenderung hierarkis dan mengutamakan harmoni sosial menjadikan tantangan komunikasi semakin kompleks.

Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan literatur dengan mengkaji secara empiris bagaimana *feedback loop* berperan dalam meningkatkan efektivitas implementasi ERP melalui komunikasi organisasi. Penelitian dilakukan di salah satu grup perusahaan manufaktur terbesar di Indonesia, yang sedang menjalankan transformasi digital besar-besaran melalui penerapan ERP di berbagai unit bisnisnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan karyawan dari berbagai divisi yang terlibat dalam implementasi ERP. Kuesioner dirancang untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel *feedback loop*, komunikasi organisasi, dan efektivitas implementasi ERP.

Analisis data dilakukan dengan teknik regresi berganda menggunakan perangkat lunak SPSS. Sebelum dilakukan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan memiliki kualitas yang baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis hubungan antara *feedback loop*, komunikasi organisasi, dan efektivitas implementasi ERP menggunakan data primer dari 100 responden yang merupakan pengguna aktif sistem ERP pada unit-unit Perusahaan Apparel.

1. *Feedback Loop*

Hasil survei menunjukkan bahwa mekanisme *feedback loop* telah diterapkan cukup baik dalam proses implementasi ERP. Sebanyak 78% responden merasa nyaman memberikan masukan terkait kendala atau perbaikan fitur kepada tim proyek ERP atau atasan langsung. Sekitar 64% menyatakan mereka rutin memberikan masukan, baik secara mingguan maupun bulanan, tergantung pada intensitas penggunaan sistem dan permasalahan yang dihadapi.

Menariknya, 71% responden menyatakan bahwa tim ERP cukup cepat dalam merespons masukan yang mereka berikan, yaitu dalam waktu kurang dari tiga hari kerja. Bahkan, 68% responden mengakui bahwa beberapa masukan mereka telah ditindaklanjuti dalam bentuk perbaikan sistem, pelatihan ulang, atau pembaruan prosedur kerja.

2. Komunikasi Organisasi

Aspek komunikasi organisasi juga menunjukkan hasil yang positif. Sebanyak 73% responden menyatakan bahwa mereka rutin mengikuti rapat koordinasi atau sesi diskusi terkait penggunaan ERP. Dalam hal kejelasan informasi, 62% responden merasa bahwa panduan dan dokumentasi penggunaan ERP sudah cukup jelas, walaupun sebagian masih mengharapkan penyempurnaan terutama pada instruksi teknis yang lebih rinci.

Sementara itu, tingkat keterlibatan dalam pelatihan juga cukup tinggi, dengan 85% responden menyatakan bahwa mereka pernah mengikuti pelatihan atau sosialisasi sistem ERP, baik yang diselenggarakan oleh internal perusahaan maupun pihak konsultan eksternal. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan telah menyediakan forum komunikasi yang memadai untuk mendukung proses transisi teknologi.

3. Efektivitas Komunikasi Organisasi

Dari sisi efektivitas implementasi, mayoritas responden (70%) merasa puas dengan penggunaan sistem ERP. Mereka menyatakan bahwa sistem membantu meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat proses pengolahan data, serta mengurangi ketergantungan pada sistem manual.

Namun demikian, hanya 59% yang menyatakan bahwa kesalahan operasional secara signifikan berkurang setelah penggunaan ERP. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ERP menawarkan efisiensi, masih dibutuhkan upaya lanjutan dalam hal pelatihan teknis dan penyempurnaan proses kerja agar kesalahan bisa ditekan lebih jauh.

Selain itu, 65% responden menyebutkan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah teknis menjadi lebih singkat sejak penggunaan ERP. Hal ini menunjukkan bahwa sistem ERP telah mendukung efisiensi dalam penyelesaian masalah operasional yang bersifat teknis.

4. Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrumen penelitian telah diuji validitasnya melalui uji KMO dan Bartlett's Test, dengan hasil KMO sebesar 0,812 dan signifikansi 0,000, yang menunjukkan bahwa data layak untuk dianalisis lebih lanjut. Sementara itu, nilai reliabilitas Cronbach's Alpha untuk masing-masing variabel berkisar antara 0,813 hingga 0,864, yang berarti bahwa seluruh item dalam kuesioner memiliki konsistensi internal yang sangat baik.

5. Hasil Uji Regresi

Analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa feedback loop berpengaruh signifikan terhadap efektivitas implementasi ERP, dengan koefisien regresi sebesar 0,321 dan tingkat signifikansi 0,000. Artinya, semakin kuat mekanisme feedback yang dimiliki organisasi, semakin tinggi pula tingkat efektivitas implementasi sistem ERP.

Selanjutnya, feedback loop juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap komunikasi organisasi, dengan koefisien sebesar 0,372 dan nilai signifikansi 0,000. Ini menunjukkan bahwa feedback yang terkelola dengan baik turut membangun komunikasi organisasi yang lebih terbuka, partisipatif, dan solutif.

Dalam analisis regresi linier berganda, ditemukan bahwa kedua variabel independen, yakni feedback loop dan komunikasi organisasi, secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas implementasi ERP. Feedback loop memiliki nilai koefisien 0,231 ($\text{sig} = 0,001$), sedangkan komunikasi organisasi memiliki pengaruh yang lebih kuat dengan koefisien 0,601 ($\text{sig} = 0,000$). Nilai Adjusted R^2 sebesar 0,684 menunjukkan bahwa sebesar 68,4% variasi dalam efektivitas implementasi ERP dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa *feedback loop* dan komunikasi organisasi memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas implementasi ERP. Implementasi ERP yang sukses membutuhkan keterlibatan aktif dari pengguna, baik dalam memberikan masukan maupun menerima informasi terkait proses perubahan. Organisasi perlu menciptakan lingkungan komunikasi yang terbuka, sistematis, dan mendukung pembelajaran berkelanjutan.

Saran dari penelitian ini antara lain: perusahaan perlu menyediakan platform komunikasi yang interaktif, seperti forum diskusi atau *town hall meeting*, memperkuat pelatihan internal, serta memperjelas prosedur pelaporan umpan balik agar dapat ditindaklanjuti secara efektif. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menambahkan pendekatan kualitatif guna menggali lebih dalam dinamika komunikasi dan budaya organisasi yang mempengaruhi keberhasilan ERP.

DAFTAR REFERENSI

- Aldairi, A. M., & Al-Mashaqbeh, I. A. (2023). Assessment of the potential impact of Industry 4.0 technologies on the levers of lean manufacturing in manufacturing industries in Morocco. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 16(2), 350–368.
- Ali, M., Edghiem, F., & Alkhalifah, E. (2023). Cultural challenges of ERP implementation in Middle-Eastern oil & gas sector: An action research approach. *International Journal of ERP Systems*, 12(2), 115–128.
- Aminudin, A., & Agustine, M. (2023). Peranan teknologi informasi dalam komunikasi organisasi di masa pandemi. *Prosiding Konferensi Nasional Sosial dan Politik (KONASPOL)*, 1, 59. <https://doi.org/10.32897/konaspol.2023.1.0.2358>
- Barefield, T., & Nicolaides, A. (2023). A cultural-historical analysis of Marsick and Watkins' informal and incidental learning model. *Adult Education Quarterly*, 73(2), 133–152.
- Bousdekis, A., Lepenioti, K., Apostolou, D., & Mentzas, G. (2021). Roadmapping towards industrial digitalization based on an Industry 4.0 maturity model for manufacturing enterprises. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 32(3), 631–655.
- Bungin, B. (2010). *Metodologi penelitian kuantitatif: Komunikasi, ekonomi, dan kebijakan publik serta ilmu-ilmu sosial lainnya* (Edisi ke-2). Kencana.
- Chopra, R. (2022). Utilization of ERP systems in manufacturing industry for productivity improvement. *Materials Today: Proceedings*, 62(Part 2), 9092–9097.
- Fachri, E. S. (2020). Rekonseptualisasi konstruk kualitas layanan spesifik pada konteks perguruan tinggi. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 15(1), 49–64.
- Görvalla, M., & Ternai, K. (2020). The impact of Industry 4.0 to the ERP approach. *IFAC-PapersOnLine*, 53(2), 14473–14478.
- Irwan. (2018). Relevansi paradigma positivistik dalam penelitian sosiologi pedesaan. *Jurnal Ilmu Sosial*, 17(1), 21–38.
- Ispawati, A. (2022). Strategi komunikasi organisasi dalam membangun semangat kerja pegawai Pusdiklat Tenaga Administrasi Kementerian Agama RI. *Jurnal Ilmu Komunikasi IKON*, 27(3), 267–285.
- Jaaron, A. A. M. (2022). A conceptual model for adoption of BIM in construction projects: ADKAR as an integrative model of change management. *International Journal of Construction Management*, 22(1), 26–39.
- Khofi, M., Cpr, J. J., Sundari, S., & Pakpahan, M. (2024). Pentingnya feedback (umpan balik) konstruktif di dalam lingkungan kerja. *Ebisnis Manajemen*, 2(1), 147–159. <https://doi.org/10.59603/ebisman.v2i1.349>

- Kriyantono, R. (2014). *Teknik praktis riset komunikasi: Disertai contoh praktis riset media, public relations, advertising, komunikasi organisasi, komunikasi pemasaran* (Edisi 1). Kencana.
- Kurniadi, B., Munggaran, N., & Rachman, F. (2021). Komunikasi organisasi pada implementasi kebijakan pengelolaan dana desa.
- McShane, S. L., & Von Glinow, M. A. (2021). *Organizational behavior: Emerging knowledge, global reality* (9th ed.). McGraw-Hill Education.
- Mulyana, D. (2018). *Komunikasi organisasi: Teori dan praktik*. Remaja Rosdakarya.
- Nanda, M., Fahrezi, P., & Dewayanto, T. (2024). Peningkatan kinerja perusahaan melalui implementasi sistem enterprise resource planning dan supply chain management: A systematic literature review. *Journal of Operations and Business Management*, 19(3), 245–261.
- Rachman, R., Yuniarsih, T., & Sojanah, J. (2022). Peranan komunikasi dalam perilaku organisasi pada reposisi jabatan Sekolah Tinggi Desain Indonesia. *Jurnal Komunikasi*, 13(2).
- Rio, S., Intan, L., Achmad, H., Eddy, K., & Gema, I. (2022). Penggunaan komunikasi dalam mengatasi isu HAM di proyek pembangunan Sirkuit Mandalika. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 15(1), 18–25.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Perilaku organisasi*. Salemba Empat.
- Sutrisno, E. (2010). *Budaya organisasi*. Kencana Prenada Media Group.
- Uga, T. G., Rifai, K. M., & Muchlis, P. (2022). Evaluasi tingkat kepuasan pengguna SIKS-NG menggunakan metode EUCS di Kabupaten Bone Bolango. *Diffusion: Journal of System and Information Technology*, 2(1), 143–149.
- Wahab, N., & Nor, R. (2023). The role of enterprise resource planning (ERP) systems in facilitating sustainable business practices. *Journal of Business and Management*, 28(1), 56–68.
- Warner, K. S., & Wäger, M. (2019). Building dynamic capabilities for digital transformation: An ongoing process of strategic renewal. *Long Range Planning*, 52(3), 326–349.
- World Manufacturing Foundation. (2023). *2023 World Manufacturing Report: Enabling business model innovation through advanced manufacturing technologies*.
- Wulandari, P., Wardani, N., & Saputra, M. (2018). Evaluasi terhadap penerimaan pengguna sistem enterprise resource planning PT. Perkebunan Nusantara XI (Persero) dengan model adapted. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 14(2), 104–115.