

## BAB V

### KESIMPULAN, SARAN, KETERBATASAN DAN IMPLIKASI

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yang pertama bahwa tujuan dan keputusan rumah sakit mengimplementasikan ERP dilatarbelakangi oleh tekanan institusi yang meliputi *coercive pressures*, *normative pressures* dan *mimetic pressure*. Pada tahun – tahun sebelumnya kebutuhan mengimplementasikan ERP didasari adanya tekanan normatif dan mimetik dari bagian keuangan dan bagian IT untuk mempercepat proses *billing* dan transaksi, mendapatkan data yang akurat dan mencegah terjadinya fraud dan memudahkan pekerjaan. Latar belakang itu mulai berubah sejak intervensi BPJS Kesehatan, Kementerian Kesehatan dan Badan Akreditasi Rumah Sakit. *Coercive pressures* menjadi tekanan dominan saat ini yang membuat rumah sakit tidak mempunyai pilihan untuk beralih pada digitalisasi elektronik rekam medis dan ERP menjadi satu-satunya pilihan untuk mengintegrasikan kebutuhan dan 3 mekanisme tuntutan institusi tersebut.

Kesimpulan kedua, keputusan untuk memenuhi tuntutan institusi koersif dengan mengimplementasikan ERP adalah upaya rumah sakit agar terhindar dari sanksi administrasi, denda, pemutusan kerjasama atau lebih beratnya lagi adalah pencabutan ijin operasional menjalankan rumah sakit. Pemenuhan terhadap tuntutan normatif adalah upaya untuk mendapatkan pengakuan profesional bahwa manajemen rumah sakit telah menjalankan tata kelola yang baik, handal, terpercaya, dan meningkatkan profitabilitas.

Tuntutan mimetik dipenuhi untuk tetap bertahan dan bersaing, memperoleh kepercayaan yang lebih dari masyarakat dan asuransi.

Kesimpulan ketiga, tindakan atau respon manajemen terhadap pemenuhan tuntutan institusi tersebut bukan merupakan tindakan yang bukan sekedar memenuhi tuntutan dan penghindaran sanksi saja namun juga mampu memberikan kontribusi manfaat bagi rumah sakit yang dibuktikan dengan *balance scorecard*. ERP memberikan manfaat paling banyak secara berurutan dalam *internal business process perspective*, *customer perspective*, *financial perspective* dan *learning & innovation perspective* meskipun demikian, keempat perspektif ini saling mendukung satu sama lainnya. Hal ini sekaligus menjadi kelanjutan dari keterbatasan penelitian (Kontio et al., 2014) yang belum membahas aplikasi ERP dalam kondisi *real-life*.

Kesimpulan keempat, implementasi ERP pada akhirnya mendukung prinsip kendali mutu dan kendali biaya rumah sakit. Menurut peneliti pada akhirnya realisasi manfaat tersebut membutuhkan campur tangan mediasi dari para aktor institusi yang mengoptimalkan ERP bekerja sesuai kapasitas terbaiknya dan komitmen top manajemen melakukan asimilasi dan akulturasi seluruh jajarannya agar ERP digunakan hingga batas limit terbaiknya.

## **5.2. Implikasi Penelitian**

Penelitian ini membuktikan bahwa *isomorphism pressures* memberikan latar belakang yang kuat pada perusahaan dan mendorong terjadinya perubahan salah satunya adalah dengan mengimplementasikan ERP sebagai pilihan terbaik agar tuntutan –

tuntutan tersebut terpenuhi. Penelitian ini memberikan masukan kepada perusahaan dan rumah sakit bahwa melakukan pengembangan terhadap kemajuan teknologi khususnya ERP lebih awal bukan suatu tindakan yang sia-sia. Kemajuan teknologi informasi pada awalnya mungkin bukan merupakan perhatian para badan regulasi namun ketika hal tersebut dijadikan sebuah peraturan atau undang-undang, perusahaan yang sudah memiliki ERP akan jauh lebih siap melakukan penyesuaian minor dibandingkan dengan perusahaan yang belum memiliki ERP.

Implementasi ERP membutuhkan biaya yang mahal dan seolah-olah merupakan tindakan yang ceroboh untuk menganjurkan perusahaan menerapkan ERP hanya untuk sekedar mendapatkan legitimasi atas tuntutan institusi, namun penelitian ini membuktikan bahwa ERP memberikan manfaat lebih dari sekedar legitimasi. ERP memberikan kekuatan pada balance scorecard perusahaan yang sama rata. ERP memberikan manfaat pada semua perspektif yang berguna bagi kekuatan perusahaan untuk unggul bersaing dan meningkatkan value. Manfaat tersebut perlu dipertimbangkan sebagai timbal balik atas investasi yang akan ditanamkan pada sebuah ERP.

Top manajemen juga perlu memperhatikan bahwa dibalik manfaat yang diberikan terdapat peluang dan tantangan. ERP adalah sebuah proses yang tidak semerta-merta otomatis menghasilkan data tanpa ada sesuatu yang diinputkan terlebih dahulu. Penelitian ini membuktikan bahwa tantangan terbesar dalam implementasi ERP adalah perubahan dalam budaya khususnya para sumber daya manusia yang memiliki profesi seperti dokter, perawat dan PPA lain. Top manajemen sebaiknya memikirkan

cara agar *normative pressures* muncul bagi dokter dan PPA lain seperti yang telah terjadi pada perawat ketika tekanan tersebut muncul dari organisasi profesinya, kepentingan untuk menggunakan ERP ada. Top manajemen harus mampu dan berkomitmen membuat perusahaan dan karyawannya memandang ERP bukan sebagai musuh namun asisten yang meringankan pekerjaan. Peningkatan kapabilitas untuk mengolah data lebih lanjut juga diperlukan agar perusahaan dapat merasakan keuntungan ERP hingga titik paling maksimal.

### **5.3. Keterbatasan**

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada aktual respon karyawan dan manajemen saat ERP diimplementasikan. Meskipun tekanan institusi adalah sesuatu yang tidak dapat dihindari apalagi diabaikan, akan tetapi masing – masing individu pasti memiliki respon yang berbeda-beda dalam menghadapi perubahan budaya. Tingkat kesuksesan implementasi ERP juga tidak dibahas dalam penelitian ini, akan lebih menarik lagi jika penelitian dapat dilanjutkan dengan mengukur faktor kesuksesan dalam implementasi ERP dan pengaruhnya terhadap manfaat yang diperoleh. Selain itu, penelitian ini juga memiliki keterbatasan dalam pembuktian apakah ERP serta merta memberikan manfaat konkrit bagi perusahaan atau sebenarnya dibutuhkan adanya mediator antara ERP capability dengan realisasi manfaat tersebut. Peneliti meyakini bahwa ERP adalah sebuah alat proses, kenyataan bahwa ERP terbukti langsung

membawa kenaikan profit perusahaan atau keunggulan bersaing tidak pernah dibahas secara mendalam. Peneliti meyakini bahwa peran *Big Data Analytic* mempunyai peran besar diantara dua hal tersebut namun belum banyak rumah sakit yang mengenal istilah ini sehingga cukup sulit untuk dilakukan penelitian saat ini.

#### 5.4. Saran

Berdasarkan kesimpulan, implikasi dan keterbatasan dari penelitian ini manfaat yang diharapkan bagi pembaca yang pertama adalah konfirmasi bahwa *isomorphism pressures* menyebabkan organisasi mengambil tindakan untuk mengimplementasi dan mengembangkan ERP sebagai salah satu bentuk respon terhadap tekanan tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bahwa kesuksesan implementasi ERP dilatarbelakangi oleh respon aktor. Jika penelitian ingin dikembangkan maka menambahkan unsur *strategic response* atau mediator diantara bahwa *isomorphism pressures* dan implementasi ERP.

Penelitian ini diharapkan juga memberikan informasi kepada pembaca bahwa manfaat implementasi ERP dapat dilihat dari 4 perspektif *balance scorecard* bisnis. Hal selanjutnya jika penelitian ini ingin dikembangkan dengan kesuksesan implementasi ERP sebagai fokus utamanya dapat menambahkan unsur mediator diantara implementasi ERP dan perolehan manfaat yang dapat dibuktikan nyata. Mediator tersebut dapat menjadi temuan apakah ERP memberikan manfaat langsung atau membutuhkan mediator untuk mengolah hasil dari ERP yang kemudian baru memberikan manfaat yang nyata bagi organisasi.