

# **PENGARUH ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOUR, PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT, DAN MODERASI KUALITAS PELAYANAN REKANAN ERP TERHADAP KINERJA PENGGUNAAN ERP**

**Thomas D. Susmantoro**

Universitas Multimedia Nusantara

[thomas.dwi@lecturer.umn.ac.id](mailto:thomas.dwi@lecturer.umn.ac.id)

Diterima 6 Desember 2020

Disetujui 18 Desember 2020

*Abstract - The usage of Enterprise Resource Planning (ERP) as an effort of the company to improve competitiveness through the implementation of integrated system and the utilization of information resources, demands the participation of stakeholders in ensuring the successful achievement company's objective. Unlike previous research, in this study seeks to examine aspects that the involvement of all stakeholders both inside and outside the organization of the company that can influence the usage of ERP in the company. It identified the influence of Organizational Citizenship Behaviours (OCB), Perceived Organizational Support (POS) and moderation of the quality of partner services to the performance of ERP usage. This research was conducted on 87 erp executives, managers and users from 46 companies in Indonesia. It found the positive influences of OCB, PDO and moderation of the quality of partner services on the performance of ERP usage. The result of the research explains how companies can improve the performance of ERP usage which ultimately impacts the company's competitiveness.*

**Key Words:** *ERP, Organizational Citizenship Behaviours (OCB), ERP Usage, Perceived Organizational Support, Quality Service*

## **1. PENDAHULUAN**

Penggunaan *Enterprise Solution Planning* (ERP) adalah salah satu upaya manajemen dalam perusahaan untuk memperbaiki kinerja perusahaan. Perusahaan akan mendapatkan manfaat yang bersifat *tangible* dan *intangibile* (Shang dan Seddon, 2002; Umble et al., 2003). Manfaat *tangible* seperti adalah pengurangan biaya, pengurangan *cycle-time*, peningkatan produktivitas dan peningkatan layanan pelanggan, sementara manfaat *intangibile* (tidak berwujud) adalah membuat perusahaan dapat mempertahankan keunggulan kompetitif dan mendukung pertumbuhan bisnis (Yen & Sheu, 2004; Yoon, 2009). Untuk mendapatkan manfaat tersebut, perusahaan harus dapat terus menggunakan dan memanfaatkan ERP dalam waktu yang cukup lama mengingat ERP yang diimplementasikan adalah *backbone* dari infrastruktur sumber daya informasi dan manajemen operasi dari perusahaan (Nicolaou, 2004).

Pentingnya penggunaan ERP dan perlunya menjaga kesinambungan penggunaannya telah banyak diteliti dalam penelitian terdahulu (Davenport, 1998; Soh et al., 2000; Soltani et al., 2014; Kwahk et al., 2020). Dalam penelitian itu didefinisikan adanya faktor-faktor yang

mempengaruhi kinerja penggunaan ERP termasuk didalamnya mempelajari sukses dan gagalnya penerapan ERP di perusahaan. Di antara faktor-faktor yang mempengaruhi tersebut, beberapa peneliti telah berfokus pada masalah berbagi dan memanfaatkan pengetahuan, masalah kapasitas *absorptive* suatu organisasi (Kwahk et al., 2020) dan masalah lainnya. Kurangnya berbagi pengetahuan dan penggunaan dapat menyebabkan kegagalan tersebut (Davenport,1998). Penelitian lain juga menemukan bahwa kesenjangan pengetahuan di antara pengguna akhir, staf IS, dan vendor ERP adalah faktor kunci yang menyebabkan kegagalan implementasi suatu ERP (Soh et al., 2000). Penelitian tersebut juga menyoroti pentingnya peran dari para pemangku kepentingan tersebut untuk kesuksesannya penggunaan ERP.

Dukungan organisasi dalam menjaga kinerja dan memastikan kesinambungan penggunaan ERP menjadi sangat penting. Terkait dengan peran dukungan organisasi, adanya *Perceived Organizational Support (POS)* atau dukungan organisasi yang dirasakan, mengacu pada keyakinan karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli dengan kesejahteraan mereka (Eisenberger et al., 1986; Mitchell et al. 2012, ; Soltani et al. ,2014). Berbagai faktor dapat mempengaruhi POS seperti hadiah organisasi dalam bentuk uang, pujian, dan promosi. Pemberian imbalan tersebut oleh organisasi kepada karyawan adalah cara berkomunikasi kepada karyawan bahwa mereka dihargai (Mitchell et al., 2012). Diambil dari penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa POS memiliki kaitan positif dengan kinerja karyawan, termasuk: suasana hati positif, komitmen organisasi, kepuasan kerja, keterlibatan pekerjaan, dan *Organizational Citizenship Behaviour* (Cheng, 2011; Chiang dan Hsieh, 2012; Rhoades dan Eisenberger, 2002; Riggle et al., 2009; Shore dan Wayne, 1993). POS terkait positif dengan kewajiban karyawan yang merasa peduli dengan kesejahteraan organisasi dan membantu memenuhi tujuan organisasi (Eisenberger et al., 2001). Lebih lanjut POS memiliki pengaruh positif terhadap kinerja penggunaan ERP (Soltani et al.,2014) .

Dalam penerapan dan penggunaan ERP, intensitas berbagi pengetahuan merupakan fokus proses implementasi dan proses menjaga kesinambungan penggunaan ERP. Berbagi pengetahuan dapat dianggap sebagai hubungan pertukaran sosial (Kwahk et al., 2020). Perilaku pertukaran terkait pertukaran sosial didasarkan pada harapan untuk kompensasi di masa depan. Namun, pertukaran sosial tidak justru mewakili tanggung jawab atau imbalan di masa depan, tidak seperti pertukaran ekonomi. Dalam dimensi ini, peran individu dalam hal ini karyawan menjadi salah satu penentu dalam keberhasilan dan kesinambungan penggunaan ERP pada perusahaan. Faktor *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) dapat mendukung suksesnya penerapan ERP di dalam perusahaan (Kwahk et al., 2020 dan Soltani et al.,2014). OCB mengacu pada perilaku sukarela seseorang dalam organisasi yang bukan bagian dari tugas dan tanggung jawab kontraktualnya. Termasuk komunikasi aktif dan interaksi sukarela di antara individu dalam sebuah organisasi. Komunikasi dan interaksi semacam itu didasarkan pada hubungan pertukaran sosial. Kurangnya komunikasi aktif dan interaksi akan berpengaruh terhadap keberhasilan dan penggunaan ERP di perusahaan (Kwahk et al., 2020) .

Faktor kualitas pelayanan dari rekanan atau penyedia jasa yang membantu dalam implementasi dan dukungan purna jual kepada perusahaan adalah faktor yang mempengaruhi keberhasilan proyek sistem informasi (Wanga et al., 2018). Perusahaan yang telah yang

mengoperasikan sistem ERP umumnya menerima bantuan dari konsultan eksternal sehubungan dengan pengembangan dan implementasi sistem ERP tersebut. Hal ini untuk memastikan bahwa pengetahuan yang diberikan oleh konsultan ini berhasil ditransfer kepada mereka yang berada di dalam perusahaan. Adanya faktor ini juga melengkapi pentingnya peran semua pemangku kepentingan dalam keberlangsungan penggunaan ERP sehingga perusahaan dapat mendapat manfaat seperti yang diharapkan dari penggunaan ERP (Soh et al., 2000).

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menyelidiki hubungan antara pengaruh *Perceived Organizational Support (POS)*, *Organizational Citizenship Behaviours (OCB)*, dan moderasi Kualitas Pelayanan Rekanan terhadap kinerja penggunaan ERP. Dengan penelitian ini, diharapkan dapat diketahui bagaimana hubungan faktor-faktor tersebut dalam memastikan tercapainya tujuan dari penggunaan ERP pada perusahaan.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Penggunaan ERP

ERP pada hakikatnya adalah sistem informasi yang dapat membantu perusahaan untuk mengintegrasikan proses-proses bisnis yang ada dalam perusahaan menjadi lebih efisien. Data yang didapat dari penggunaan ERP merupakan sumber daya yang penting bagi perusahaan untuk mendukung perbaikan dalam menciptakan keunggulan kompetitif. Data yang valid dan terpadu tersebut dalam digunakan untuk informasi yang kemudian dapat diolah menjadi pengetahuan bagi perusahaan dalam mengambil keputusan.

ERP meningkatkan daya saing bisnis dengan menyediakan praktek terbaik (*best practice*) yang dapat diterapkan ke dalam proses bisnis (Chou dan Chen, 2009), serta meningkatkan efisiensi operasional dengan mengintegrasikan proses bisnis dan menyediakan akses ke data terintegrasi di seluruh organisasi (Chou dan Chang, 2008; Ifinedo, 2011). Banyak organisasi telah mengidentifikasi ERP sebagai sumber daya strategis untuk perusahaan untuk bertahan hidup dan meningkatkan keunggulan kompetitif (Yen dan Sheu, 2004; Yoon, 2009). Hal ini menyebabkan sistem ERP menjadi kebutuhan utama di sebagian besar organisasi (Yoon, 2009).

Kinerja penggunaan ERP didefinisikan dengan kemauan untuk melanjutkan penggunaan ERP. Kemauan untuk menggunakan dan melanjutkan penggunaan ERP menjelaskan pola perilaku yang mencerminkan penggunaan sistem informasi yang berkelanjutan (Bhattacharjee, 2001; Soltani et al., 2014). Kemauan untuk melanjutkan penggunaan mengacu pada bentuk perilaku pasca adopsi (pasca penerimaan) yang mengikuti proses implementasi yang dilakukan sebelumnya. Kinerja penggunaan ERP dipengaruhi bagaimana pemangku kepentingan dalam menjaga dan memanfaatkan data hasil dari penggunaan ERP.

Selain ini, kinerja penggunaan ERP didefinisikan dengan kemampuan untuk mengintegrasikan proses-proses bisnis yang ada dalam perusahaan dan kemampuan perusahaan untuk dapat menggunakan sumber daya data dalam perusahaan lebih baik (Ifinedo, 2007; Lin, 2010). Perusahaan yang mampu melakukan kedua hal tersebut akan memiliki proses-proses yang lebih efisien dan memiliki daya saing. Mengingat relevansi dan tujuan dari penelitian ini, penelitian ini menggunakan indikator dari Ifinedo (Ifinedo, 2007) untuk menjelas variabel endogen kinerja penggunaan ERP.

Pengaruh kinerja penggunaan ERP dijelaskan dalam penelitian Kwahk (Kwahk et al., 2020). Penelitian itu menyatakan adanya pengaruh positif OCB terhadap kinerja penggunaan ERP. Disamping faktor ini, terdapat faktor POS yang diteliti oleh Soltani (Soltani et al.

,2014). Pengaruh faktor ini dapat mempengaruhi kinerja penggunaan ERP yang tercermin dalam keinginan utk melanjutkan menggunakan ERP.

Kedua faktor, OCB dan POS adalah faktor-faktor yang lebih menggambarkan tanggung jawab atau kontribusi internal organisasi untuk memanfaatkan penggunaan ERP untuk dapat memastikan investasi ERP dan tujuan penggunaan ERP bisa tercapai. Kinerja penggunaan ERP tidak dapat hanya dilihat dari sisi internal, walaupun tanggung dan kontrol penuh berada dalam perusahaan. Pentingnya faktor rekanan atau partner perusahaan sistem informasi dalam hal ini penyedia produk dan jasa ERP dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan agar perusahaan mendapat manfaat dalam penggunaan sistem informasi (Wanga et al., 2018). Faktor ini dapat memperkuat POS terhadap peningkatan kinerja penggunaan ERP pada perusahaan. Faktor ini juga melengkapi pengaruh luar organisasi sebagai *stakeholder* (pemangku kepentingan) yang lain dalam mendukung kinerja penggunaan ERP disamping faktor intenal lainnya.

## 2.2. Organizational Citizenship Behaviours (OCB)

Istilah *Organizational Citizenship Behaviours* (OCB) pertama kali didefinisikan oleh C.A. Smith, D.W. Organ dan J.P. Near (Smith et al., 1983). OCB didefinisikan sebagai perilaku karyawan yang melampaui perannya yang seharusnya di dalam bekerja. Perilaku atau kontribusi karyawan ini merupakan hal yang sangat positif untuk perusahaan. Lebih lanjut OCB membantu secara sukarela karyawan lain, memberikan saran inovatif untuk meningkatkan organisasi, tidak mengambil keuntungan dari hak-hak karyawan, tidak meminta cuti yang tidak perlu, berpartisipasi dalam pertemuan dan menghindari keluhan (Bateman dan Organ, 1983). OCB juga digambarkan sebagai perilaku yang menguntungkan pemberi kerja seperti walaupun tidak diminta tetapi pekerja secara sukarela membantu orang lain mencapai tugas yang dihadapi (Jackson, 2009).

OCB memiliki lima dimensi:

- *Altruisme* terdiri dari semua perilaku sukarela, yang secara khusus ditujukan untuk membantu orang lain dalam masalah yang relevan secara organisasi atau dalam kaitannya dengan masalah dalam organisasi (Kamer, 2001);
- *Conscientiousness* adalah perilaku yang mencerminkan penerimaan dan kepatuhan yang tulus terhadap aturan, peraturan, dan prosedur tempat kerja dengan melebihi apa yang diharapkan (Podsakoff et al., 2000);
- *Sportsmanship* didefinisikan sebagai kesediaan untuk mentolerir ketidaknyamanan dan beban pekerjaan tanpa mengeluh (Organ, 1990:96);
- *Courtesy* terdiri dari perilaku yang mencakup memberi tahu karyawan lain sebelum keputusannya dapat mempengaruhi mereka (Deluga, 1995);
- *Civic Virtue* ditandai dengan perilaku yang menunjukkan perhatian yang mendalam dan minat aktif dari karyawan dalam kehidupan organisasi (Law et al., 2005).

Kwahr menjelaskan bahwa *Social Exchange Theory* (SET) adalah teori dasar dari konsep OCB (Kwahr et al., 2020). OCB didefinisikan sebagai perilaku individu yang diskresi, tidak secara langsung atau eksplisit dihargai melalui penghargaan (*reward*) formal, dan secara keseluruhan menunjukkan efektivitasnya organisasi. Namun hal ini bukan berarti bahwa individu yang tidak memerlukan hadiah apapun tetapi sebaliknya hal ini menyiratkan bahwa orang-orang ini membantu orang lain dengan percaya bahwa mereka juga akan menerima bantuan dari orang lain di masa mendatang. Kepercayaan pada hubungan timbal

balik yang saling menguntungkan ini membuat individu membantu individu lain dalam organisasi, yang pada gilirannya menguntungkan organisasi itu sendiri.

Beberapa penelitian telah memberikan bukti empiris bahwa OCB memiliki efek signifikan pada kinerja perusahaan seperti meningkatnya retensi karyawan (misalnya, Paille, 2013; Paille dan Grima, 2011; Lam et al., 2009). Dalam penelitian di bidang sistem informasi, Fang dan Chiu meneliti efek OCB terhadap perilaku berbagi pengetahuan dan meneliti bahwa berbagi pengetahuan adalah konsekuensi OCB (Fang dan Chiu, 2010). Selain itu, terdapat hubungan antara OCB dan beberapa indikator keberhasilan sistem ERP seperti kualitas informasi, efisiensi kerja, dan niat inovasi IT (Yoon, 2009). Penelitian tersebut menemukan bahwa OCB secara positif mempengaruhi niat inovasi IT atau penggunaan ERP baik secara langsung atau tidak langsung seperti melalui perbaikan kualitas informasi dan efisiensi kerja. Dalam penelitian ini, logis diasumsikan bahwa kinerja penggunaan ERP oleh individu yang dipengaruhi oleh OCB.

**H1: Pengaruh *Organizational Citizenship Behaviours* (OCB) positif terhadap kinerja penggunaan ERP.**

### **2.3 *Perceived Organizational Support***

Dukungan organisasi yang dirasakan (POS) mengacu pada keyakinan karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli dengan kesejahteraan mereka (Eisenberger et al., 1986). Dengan dukungan yang diberikan oleh organisasi membuat karyawan merasa menjalankan kewajiban dengan baik dan dihargai oleh perusahaan. Komitmen organisasi, kepuasan kerja, keterlibatan pekerjaan, dan suasana yang positif merupakan bentuk-bentuk persepsi dukungan organisasi yang positif (Cheng, 2011; Chiang dan Hsieh, 2012; Rhoades dan Eisenberger, 2002; Riggle et al., 2009; Shore dan Wayne, 1993).

POS dapat diukur melalui apakah perusahaan menghargai karyawan khususnya pengguna ERP yang ada di perusahaan (Soltani et al., 2014). Penghargaan perusahaan terhadap pengguna ERP di perusahaan dilakukan dalam bentuk-bentuk uang atau bukan uang. Penghargaan ini dilakukan sebagai cara perusahaan berkomunikasi dengan karyawan mereka dihargai kinerjanya dalam menggunakan ERP (Mitchell et al., 2012).

Perusahaan yang peduli terhadap kesejahteraan karyawan menjadi perwujudan bentuk dukungan organisasi terhadap apa yang dilakukan oleh karyawan terkait penerapan ERP. Hal ini secara psikologis akan memotivasi karyawan dalam menggunakan ERP. Dukungan Organisasi akan mendukung perilaku yang positif dalam penggunaan ERP. Cropanzano dan Mitchell dengan menggunakan *Social Exchange Theory* (SET) menjelaskan adanya hubungan imbal balik dari karyawan. Karyawan akan merasakan berkewajiban untuk membalas ketika mereka mendapat manfaat dari tindakan organisasi. Karyawan merasa berutang budi pada perusahaan karena perusahaan menghargai mereka (Cropanzano dan Mitchell, 2005). POS juga dinilai memiliki pengaruh positif terhadap OCB (Soltani et al., 2014).

Hal ini tentunya akan berdampak positif bagi penggunaan ERP di dalam perusahaan sehingga dapat diberikan hipotesa sebagai berikut:

**H2a: Pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) positif terhadap *Organizational Citizenship Behaviours* (OCB).**

## **H2b: Pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) positif terhadap Kinerja Penggunaan ERP.**

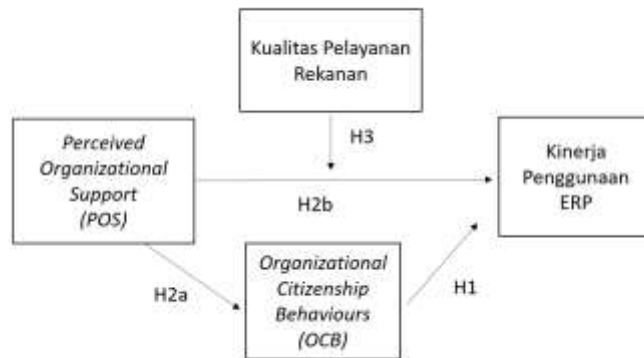
### **2.4 Kualitas Pelayanan Rekanan**

Kualitas layanan juga memainkan peran penting dalam membantu mencapai kesuksesan penerapan sistem informasi (Grover, 1996; Kim et al., 2005). Hal ini tentunya berlaku juga penerapan ERP. Layanan yang diberikan rekanan (*vendor*) meliputi proses pada tahapan pra-implementation, implementasi dan pasca implementasi (*Go Live*). Penurunan kualitas layanan akan mengurangi nilai layanan yang dirasakan dan kepuasan pelanggan di dalam industri jasa (Chang et al., 2010). Demikian juga dalam penggunaan sistem informasi, menurunnya Kualitas Pelayanan Rekanan tentunya dapat mempengaruhi manfaat dari penggunaan sistem informasi atau ERP.

Berbeda dengan produk tradisional, jasa merupakan layanan tidak berwujud dan ditandai dengan produksi dan konsumsi simultan, pelanggan yang terlibat dalam proses pembuatan (Levitt, 1981). Shostack menekankan bahwa layanan dari barang berwujud berbeda dengan fitur tidak berwujud (jasa) dimana dalam jasa tidak dapat dipisahkan antara proses produksi dan konsumsi, heterogenitas, dan mudah rusak (*perishable*) (Shostack, 1987). Dengan demikian cenderung sulit untuk mengevaluasi kualitas layanan. Ketika mengevaluasi kualitas layanan, perilaku seperti kesediaan untuk membantu dan kepercayaan menjadi hal yang diperhatikan (Grover et al., 1996). Konsep kualitas layanan didefinisikan sebagai perbandingan antara ekspektasi pelanggan dan layanan aktual yang dilakukan dan memberikan wawasan komprehensif tentang dimensi kualitas layanan (Parasuraman et al., 1985). Penelitian tersebut menyarankan agar kualitas layanan dapat dinilai dengan keandalan, responsif, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, dan pemahaman/pengertian. Terdapat efek positif kualitas layanan terhadap keberhasilan jasa outsourcing dengan pertimbangan keandalan, responsif, kepastian, dan empati (Palvia et al., 2010). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan indikator keandalan, responsif, dan jaminan untuk mengukur Kualitas Pelayanan Rekanan dari Wang (Wang, et al., 2018) dengan pertimbangan kompleksitas dan kesesuaian untuk penerapan sistem informasi. Keandalan dinyatakan dengan bagaimana rekanan ERP dapat menyediakan layanannya sesuai yang dijanjikan sebelumnya. Responsif diukur dengan respon dan niat baik dalam menyelesaikannya. Sementara jaminan diukur dengan melihat apakah rekanan ERP berusaha untuk menjaga catatan bebas kesalahan (*error-free records*).

Sebagai pemangku kepentingan dari sisi eksternal tentunya pengaruh dari kualitas rekanan tidak langsung terhadap penggunaan ERP. Kualitas Pelayanan Rekanan akan memperkuat persepsi dukungan organisasi terhadap penggunaan ERP. Dukungan rekanan atau *vendor* yang baik tentunya akan memperkuat persepsi dukungan organisasi terhadap karyawan. Walaupun tanpa dukungan rekanan, mempertimbangkan alih pengetahuan yang sudah baik dan sisi ekonomis, perusahaan senantiasa tetap dapat memberikan dukungan terhadap penggunaan ERP mengingat efisiensi dan kebutuhan operasional perusahaan yang ada. Dari dasar ini, diberikan hipotesa:

### **H3: Pengaruh Kualitas Pelayanan Rekanan memoderasi Pengaruh *Perceived Organizational Support* (POS) terhadap kinerja penggunaan ERP**



**Gambar 1. Model Penelitian**  
 Sumber: Data Olahan Peneliti, 2020.

### 3. METODOLOGI DAN ANALISIS DATA

#### 3.1 Sampel Data

Dalam penelitian ini dilakukan survey melalui kuisioner terhadap perusahaan penggunaa ERP yang ada di Indonesia dan sudah lebih dari 5 tahun menggunakan ERP. Survey dilakukan terhadap eksekutif, manajer sistem informasi dan pengguna yang terlibat dalam penggunaan ERP. Terdapat 87 responden dari 46 perusahaan di kota Jakarta, Cikarang, Karawang, Tangerang dan Bandung yang berpartisipasi dalam penelitian ini selama kurun waktu 2018-2020. Sebaran dari responden diberikan dalam tabel 1 dan tabel 2 sebagai berikut:

**Tabel 1. Profil Perusahaan**

Industri	Jumlah	Persentase
Manufaktur	28	61%
Trading/Distributor/Retail	9	20%
Engineering Procurement Construction (EPC) atau Industri Berbasis Proyek	5	11%
Jasa	4	9%

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2020.

Dari tabel data 1, sebaran terbanyak terdapat pada industri manufaktur dan trading. Industri ini mewakili sekitar 81% dari perusahaan yang disurvei. Sementara dari posisi responden, sekitar 67% adalah posisi manajer ke atas. Mayoritas responden berpendidikan diploma ke atas dan telah bekerja 62% bekerja di atas 5 tahun (lihat tabel 2).

**Tabel 2. Sebaran Responden**

Sebaran	Jumlah	Jumlah	Persentase
Lama Bekerja	1-5 tahun	33	38%
	5-10 tahun	42	48%
	Diatas 10 tahun	12	14%
Usia	21-30	15	17%
	31-40	41	47%
	41-50	26	30%
	diatas 50	5	6%
Posisi	Eksekutif	8	9%
	Senior Manager	22	25%
	Manager	30	34%

Sebaran	Jumlah	Jumlah	Persentase
	Staff	27	31%
Pendidikan	SMA	8	9%
	Diploma	15	17%
	Sarjana	50	57%
	Pasca Sarjana	14	16%

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2020.

### 3.2 Model Pengukuran

Untuk memvalidasi model, digunakan perangkat lunak SmartPLS untuk menguji *reliability*, *convergent validity*, dan *discriminant validity*. *Reliability* dievaluasi dengan menggunakan dua item indikator *reliability*, yaitu nilai Cronbach Alpha dan Composite Reliability. Indikator-indikator ini serupa dan dapat ditafsirkan dengan cara yang sama (Barclay et al., 1995). Seperti yang diperlihatkan dalam Tabel 3, *Cronbach Alpha* bernilai antara 0,845 sampai 0,933, sementara *Composite Reliability* bernilai antara 0,886 sampai 0,952. Nilai-nilai tersebut telah diatas dari nilai *threshold* yang dapat diterima sebesar 0.70 (Nunnally,1978). Oleh karena itu hasilnya menunjukkan tingkat reliabilitas yang memadai untuk semua *construct*. *Convergent validity* dapat diverifikasi dengan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* untuk setiap *construct* dimana harus melebihi nilai *threshold* 0,5 (Fornell dan Larcker, 1981).

*Discriminant validity* dapat diyakinkan dengan menggunakan dua kriteria: (1) *load* dari item yang diukur harus lebih dari 0.6 untuk setiap *construct* (Hair et al., 1998) dan (2) akar kuadrat dari AVE untuk setiap *construct* harus lebih besar dari korelasi dalam *construct* yang lain (Fornell dan Larcker, 1981; Gefen dan Straub, 2005). Dalam penelitian ini, AVE bernilai dari 0,608 sampai 0,868 (tabel 4), hal ini menunjukkan model telah memenuhi aturan *convergent validity*. Sebagaimana terlihat dalam tabel 3, faktor loading untuk semua item, memiliki nilai dari 0.834 sampai 0.920, melampaui tingkat yang disarankan sebesar 0.60 (Hair et al., 1998). Tabel 4 juga menunjukkan akar kuadrat dari AVE secara diagonal dan korelasi antar *construct*. Hasil menunjukkan bahwa nilai diagonal melebihi nilai korelasinya. Hal ini dapat menunjukkan bahwa kedua kondisi untuk *discriminant validity* telah dipenuhi sehingga dapat dikatakan bahwa model telah memiliki *discriminant validity* yang cukup.

**Table 3. Item Loading, Cronbach Alpha, Composite Reliability, dan Statistik Deskriptif**

Construct	Item	Loading	Cronbach Alpha	Composite Reliability	Mean	STDDEV
Organizational Citizenship Behaviour	OCB-ALT	0,823	0,845	0,886	3,70	0,94
	OCB-CIV	0,728			3,54	0,99
	OCB-CON	0,749			4,05	1,13
	OCB-COU	0,803			4,25	1,01
	OCB-SPO	0,793			3,97	1,09
Persepsi Dukungan Organisasi	POS1	0,912	0,880	0,926	3,95	1,07
	POS2	0,866			3,83	1,08
	POS3	0,916			3,97	0,98
Kualitas Layanan Rekanan	SQ1	0,924	0,924	0,952	4,30	1,02
	SQ2	0,954			4,15	1,04
	SQ3	0,916			3,99	1,08
Kinerja Penggunaan ERP	EUP1	0,823	0,933	0,950	4,24	1,03
	EUP2	0,834			4,21	1,04
	EUP3	0,906			3,84	0,99
	EUP4	0,947			3,78	0,99
	EUP5	0,929			3,94	1,09



Sumber: Data Olahan Peneliti, 2020.

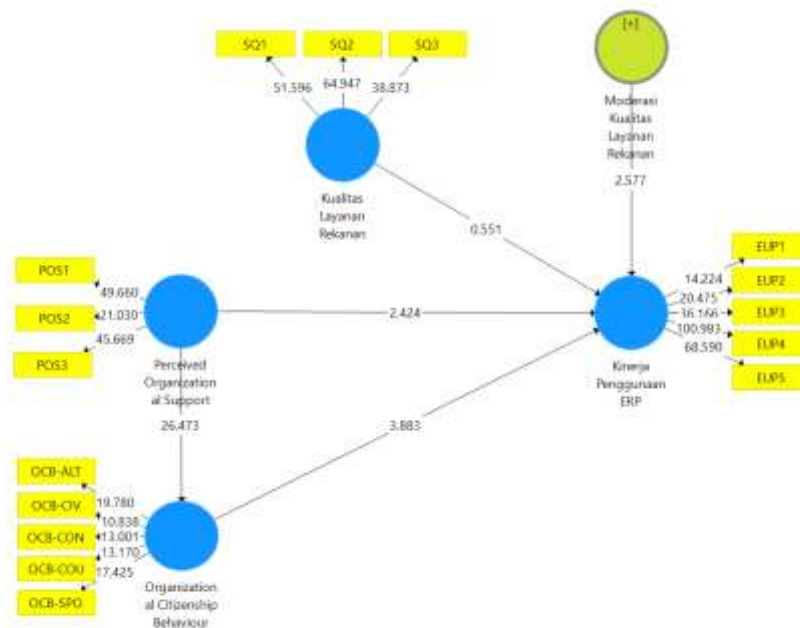
**Tabel 4. Korelasi antara Construct termasuk AVE, dan Akar Kuadrat dari AVE**

Dimensi	AVE	1	2	3	4
Kinerja Penggunaan ERP	<b>0,791</b>	<b>0,889</b>			
Kualitas Layanan Rekanan	0,868	0,807	<b>0,932</b>		
Organizational Citizenship Behaviour	0,608	0,893	0,847	<b>0,908</b>	
Persepsi Dukungan Organisasi	0,807	0,859	0,879	0,866	<b>0,899</b>

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2020.

### 3.3 Model Struktural

Setelah didapat model pengukuran yang memadai, model struktural diuji dengan PLS. Untuk penilaian model struktural, didapatkan hasil R-square scores ( $R^2$ ) sebesar 0,815 dan nilai *f-square* ( $f^2$ ) untuk setiap *dependent construct* sebesar 0,357 (OCB); 0,136 (Persepsi Dukungan Organisasi); dan Kualitas Layanan Vendor (0,005). Nilai  $R^2$  yang didapat ( $>0,67$ ) menunjukkan model struktural ini kuat (Chin, 1998) untuk menjelaskan variabel endogen kinerja penggunaan ERP. Nilai OCB yang lebih besar  $>0,35$  menggambarkan kuatnya variabel OCB dalam model, sementara nilai Kualitas Pelayan Rekanan yang kecil menunjukkan kecilnya pengaruh variabel tersebut di dalam model struktural yang dibentuk. Dilakukan pengujian hipotesis dengan mengikuti pengujian Chin (Chin, 1998), *bootstrapping* dilakukan untuk mengestimasi signifikansi menggunakan nilai *t-test* Gambar 2 menunjukkan dari nilai hasil pengujian model struktural.



**Gambar 2. Analisa PLS Model Penelitian**

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2020.

### 3.4. Analisa Pengujian Hipotesa

Model yang diusulkan dalam penelitian ini memiliki hipotesa bahwa OCB dan POS memiliki pengaruh yang positif terhadap Kinerja Penggunaan ERP. Bila melihat hasil pengujian OCB terhadap Kinerja Penggunaan ERP terbukti memiliki koefisien *path* yang

signifikan dengan ( $\beta=0,712$  ;  $p<0,05$ ). Hal ini menunjukkan pembuktian hipotesa adanya pengaruh positif dari OCB terhadap Kinerja Penggunaan ERP terbukti. Untuk pengujian hipotesa adanya pengaruh positif dari POS terhadap OCB, didapat hasil koefisien *path* yang signifikan dengan ( $\beta=0,864$  ;  $p<0,05$ ). Demikian juga POS juga memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap Kinerja Penggunaan ERP dengan ( $\beta=0,378$  ;  $p<0,05$ )

**Tabel 5. Ringkasan Pengujian Hipotesa ( $p < 0,05$ )**

Hipotesa	Koefisien Path	Nilai t	Hasil
H1	0,606	3,883	Mendukung
H2a	0,864	26,473	Mendukung
H2b	0,378	2,424	Mendukung
H3	0,131	2,577	Mendukung

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2020.

Pengujian OCB yang memediasi hubungan POS dengan Kinerja Penggunaan ERP dilakukan dengan mengikuti pendekatan pengujian Baron dan Kenny (Baron dan Kenny, 1986). Pertama, diuji model sederhana dengan *direct path* antara POS dan Kinerja Penggunaan ERP tanpa variabel mediasi menggunakan PLS. Koefisien path antara POS dan Kinerja Penggunaan ERP didapat signifikan ( $\beta= 0,339$ ;  $p< 0,05$ ). Kedua, variabel OCB mediasi diterapkan ke model sederhana. Didapat hasil bahwa POS juga secara signifikan ( $\beta= 0,378$ ;  $p< 0,05$ ) mempengaruhi Kinerja Penggunaan ERP. Hal ini membuktikan bahwa OCB memediasi secara partial (*partially mediating*) hubungan POS dengan Kinerja Penggunaan ERP.

Dalam pengujian moderasi dari Kualitas Pelayanan Rekanan juga didapat hasil yang signifikan ( $p<0,05$ ) yang memperkuat hubungan antara POS terhadap kinerja penggunaan ERP. Dalam pengujian ini juga menemukan fakta tidak signifikannya Kualitas Pelayanan Rekanan terhadap Kinerja Penggunaan ERP ( $p>0,05$ ).

#### 4. HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI

Penelitian ini utamanya meneliti kinerja penggunaan ERP oleh perusahaan yang dipengaruhi oleh pemangku kepentingan yang ada. Pemangku kepentingan terhadap dengan kinerja penggunaan ERP terwakili dalam dukungan dan peran organisasi dalam POS, peran individu dengan pengaruh OCB dan peran rekanan sebagai partner dalam memberikan dukungan pelayanan pasca implementasi.

Sebagai hasil dari penelitian ini yang pertama didapat bahwa OCB memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja penggunaan ERP. Hasil ini sesuai dengan mendukung penelitian Kwahk (Kwahk et al., 2020) dan dalam perspektif yang lain mendukung Soltani (Soltani et al., 2014), yang menyatakan adanya pengaruh positif OCB dalam meningkatkan intensi untuk menggunakan ERP secara berkesinambungan. Melalui OCB, karyawan memiliki inisiatif lebih untuk dapat membantu orang lain, menahan diri mengeluh, memperhatikan orang lain, mematuhi aturan dan peraturan perusahaan, dan menjaga mengikuti kebijakan perusahaan, hal berdampak secara positif dalam mendorong kinerja penggunaan ERP. Di dalam penggunaan ERP yang fungsi utamanya melakukan integrasi proses-proses bisnis yang ada di dalam perusahaan tentunya menuntut kerjasama yang baik lintas bagian dalam bekerja. Kesalahan satu pihak akan menyebabkan dampak kepada pihak lain. OCB dalam hal dapat membantu dan memastikan upaya lebih yang dilakukan karyawan akan berdampak positif terhadap penggunaan ERP tersebut.

Kedua, hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif dari POS terhadap kinerja penggunaan ERP. Hal ini menunjukkan pentingnya peranan organisasi untuk dapat

mendukung kinerja penggunaan ERP. Tinjauan SET sebagai perspektif pertukaran sosial dapat menjelaskan mengapa persepsi dukungan organisasi penting bagi kinerja penggunaan ERP. Dengan dukungan yang diberikan perusahaan membuat karyawan khususnya yang bertanggung jawab terhadap penggunaan ERP akan merasa mendapatkan apresiasi atas kerjanya. Apresiasi yang diberikan perusahaan baik secara material dan moril tentunya akan berdampak positif kepada perilaku karyawan dalam menggunakan ERP. Hal ini juga sejalan dengan hasil pengaruh positif POS terhadap OCB sebagaimana juga dibuktikan dalam penelitian Soltani (Soltani et al., 2014). Dukungan organisasi ini akan menyebabkan adanya hubungan imbal balik dari karyawan (Cropanzano dan Mitchell, 2005). Karyawan akan merasakan berkewajiban untuk membalas ketika mereka mendapat manfaat dari tindakan organisasi. Karyawan merasa berutang budi pada perusahaan karena perusahaan menghargai mereka. Hal ini tentunya akan berdampak positif bagi OCB dan penggunaan ERP di dalam perusahaan.

Ketiga, penelitian ini menemukan adanya peran rekanan terhadap kinerja penggunaan ERP. Peran rekanan ini memoderasi persepsi dukungan organisasi dalam pengaruhnya terhadap kinerja penggunaan ERP. Dukungan organisasi akan menjadi lebih baik dirasakan bila terdapat kualitas pelayanan yang baik dari rekanan penyedia jasa ERP. Walaupun beberapa perusahaan sudah mampu melakukan swakelola penggunaan ERP, peran kualitas pelayanan dari vendor terbukti dapat memperkuat kinerja penggunaan ERP. Penelitian ini juga ingin menunjukkan adanya *stakeholder* (pemangku kepentingan) lain di luar perusahaan yang memberikan pengaruh terhadap penggunaan ERP.

## 5. KESIMPULAN

### 5.1 Implikasi Teoritis

Meskipun penelitian tentang OCB telah meningkat secara dramatis dalam berbagai disiplin ilmu selama dekade terakhir, menurut penulis masih sedikit yang meneliti mengenai pengaruh OCB terhadap ERP. Oleh karena itu penelitian ini berupaya untuk menambahkan referensi mengenai hal ini dengan mengaitkannya terhadap Kinerja Penggunaan ERP. Sebagaimana penelitian Kwahk (Kwahk et al., 2020), dalam penelitian ini terbukti OCB memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap inisiatif strategis dari perusahaan khususnya dalam penggunaan ERP. Penelitian ini menambah kajian penelitian OCB terhadap dampak positif bagi perusahaan seperti penelitian (Cheng, 2011; Chiang dan Hsieh, 2012; Rhoades dan Eisenberger, 2002; Riggle et al., 2009; Shore dan Wayne, 1993).

Penelitian ini juga memberikan perspektif lain dari dampak POS. Bila dalam penelitian Soltani (Soltani et al., 2014), melihat dalam perspektif keinginan perusahaan untuk menggunakan ERP secara berkesinambungan, dalam penelitian ini menggunakan variabel POS untuk melihat pengaruhnya terhadap kinerja penggunaan ERP. POS juga terbukti memiliki pengaruh positif terhadap OCB dan memediasi POS terhadap Kinerja Penggunaan ERP. Kinerja penggunaan ERP inilah yang kemudian akan memiliki dan mempengaruhi kepuasan penggunaan ERP sebagaimana yang diteliti oleh Soltani (Soltani et al., 2014)

Penelitian ini juga berusaha untuk memberikan faktor yang lebih komprehensif, dengan memasukan pengaruh Kualitas Pelayanan Rekanan sebagai faktor yang ikut berpengaruh dan memoderasi hubungan pengaruh POS terhadap kinerja penggunaan ERP. Penelitian ini telah membuktikan adanya faktor eksternal yaitu Kualitas Pelayanan Rekanan yang memiliki peran dan kontribusi dalam memoderasi hubungan POS dengan kinerja penggunaan ERP.

## 5.2 Implikasi Manajerial

Praktik OCB yang meliputi perilaku *altruism, conscientiousness, sportsmanship, courtesy* dan *civic virtue* adalah perilaku yang perlu dikembangkan di dalam perusahaan karena terbukti memiliki peran yang penting dalam mendukung kemampuan kinerja perusahaan khususnya dalam penggunaan ERP. Dengan mengembangkan perilaku ini perusahaan dapat menjaga investasi yang telah dikeluarkan yang tentunya tidak sedikit, di dalam pembelian dan implementasi ERP. Perusahaan juga dapat terus memanfaatkan sumber daya informasi yang ada di dalam perusahaan untuk dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. Di era informasi dan digital ini, keunggulan dalam pemanfaatan sistem informasi menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam memenangkan persaingan bisnis.

Hasil yang didapatkan dari pengaruh POS terhadap kinerja penggunaan ERP memberikan kesadaran pentingnya dukungan dan upaya organisasi untuk dapat memberikan perhatian, support dan apresiasi kepada individu atau karyawan yang bertanggung jawab dalam menggunakan dan mengelola sistem informasi khususnya penggunaan ERP. Upaya-upaya yang mendukung POS yang positif harus senantiasa dilakukan oleh semua level pimpinan dalam perusahaan. Pengaruh POS ini tentunya juga dapat memiliki dampak positif terkait upaya strategis lainnya dari perusahaan, yang dapat ditimbulkan dari dampak imbal balik yang positif dari karyawan sebagaimana juga diteliti oleh Cropanzano dan Mitchell (Cropanzano dan Mitchell, 2005).

Kualitas Pelayanan Rekanan, merupakan hal yang ikut mempengaruhi kinerja penggunaan ERP pada perusahaan. Faktor eksternal ini adalah perlu senantiasa dijaga dan dikontrol agar komitmen terhadap tingkat pelayanan yang diberikan tetap tinggi. Perlu upaya perusahaan untuk menempatkan rekanan sebagai partner strategis perusahaan dengan prinsip kerjasama yang baik dan saling menguntungkan. Walaupun pengaruh kinerja penggunaan ERP pasca implementasi bergantung penuh kepada peran organisasi dan individu di dalam perusahaan, peranan rekanan dalam mendukung pemanfaatan ERP merupakan hal yang tetap penting untuk memastikan keberhasilan penggunaan ERP.

## 5.2 Keterbatasan dan Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Meskipun penelitian ini telah menemukan beberapa temuan menarik, dalam penelitian memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, dalam penelitian ini, lebih berfokus pada pengaruh OCB, POS, Kualitas Pelayanan Rekanan terhadap kinerja penggunaan ERP. Hal ini bukan berarti bahwa hanya faktor-faktor tersebut yang dapat mempengaruhi kinerja penggunaan ERP. Dengan demikian, penelitian lebih lanjut dapat dilakukan untuk memperluas model yang peneliti usulkan dengan mengintegrasikan faktor-faktor tambahan yang sesuai (misalnya: keadilan, kepercayaan kegunaan sistem yang dirasakan dan lainnya) ke dalam model.

Kedua, penelitian ini mengambil data sampel di sebagian kota di Indonesia dan beberapa industri saja. Hal ini mungkin rentan terhadap efek perbedaan budaya kerja yang dikarenakan perbedaan lokasi atau daerah dan industri. Demikian juga, bila penelitian ini diperluas dan direplikasi di negara lain yang memiliki budaya kerja yang berbeda. Hal ini tentunya memungkinkan terdapat hasil yang berbeda. Banyaknya penelitian lain terkait hal ini tentunya akan memperbaiki dan memperkaya hasil dari penelitian ini.

## 6. REFERENSI

- Barclay, D., Thompson, R., & Higgins, C. (1995). *The partial least square approach to casual modelling: Personal computer adoption and use as an illustration*. *Technology Studies: Specials Issue on Research Methodology*, 2(2), 285–324.
- Baron, R., & Kenny, D. (1986). *The moderator mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173–1182. doi:10.1037/0022-3514.51.6.1173 PMID:3806354
- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). *Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship*. *Academy of Management Journal*, 26(4), 587-595.
- Bhattacharjee, A. (2001). *Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model*. *Management Information Systems Quarterly*, 25(3), 351–370. doi:10.2307/3250921
- Chang, K. C., Chen, M. C., & Hsu, C. L. (2010). *Applying loss aversion to assess the effect of customers' asymmetric responses to service quality on post-dining behavioral intentions: An empirical survey in the restaurant sector*. *International Journal of Hospitality Management*, 29, 620–631. doi:10.1016/j.ijhm.2009.11.004
- Chou, S. W., & Chang, Y.-C. (2008). *The implementation factors that influence the ERP (enterprise resource planning) benefits*. *Decision Support Systems*, 46(1), 149–157. doi:10.1016/j.dss.2008.06.003
- Chou, S.-W., & Chen, P.-Y. (2009). *The influence of individual differences on continuance intentions of enterprise resource planning (ERP)*. *International Journal of Human Computer Studies*, 67(6), 484–496. doi:10.1016/j.ijhcs.2009.01.001
- Cheng, C.-H. (2011). *A study of critical factors of the job involvement for hotel employees—Taking hotels in Taiwan as an example*. *International Journal of Hospitality Management*, 30(4), 990–996. DOI:10.1016/j.ijhm.2011.03.001
- Chiang, C.-F., & Hsieh, T.-S. (2012). *The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior*. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 180–190. doi:10.1016/j.ijhm.2011.04.011
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). *Social exchange theory: An interdisciplinary review*. *Journal of Management*, 31(6), 874–900. doi:10.1177/0149206305279602
- Davenport, T. H. (1998). *Putting the enterprise into the enterprise system*. *Harvard Business Review*, 76(4), 121–131. PMID:10181586
- Deluga R.J. (1995). *The relation between trust in the supervisor and subordinate organizational citizenship behavior*. *Military Psychology*, 7(1), 1-16.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). *Perceived organizational support*. *The Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42–51. doi:10.1037/0021-9010.86.1.42 PMID:11302232
- Fang, Y.-H., & Chiu, C.-M. (2010). *In justice we trust: Exploring knowledge-sharing continuance intentions in virtual communities of practice*. *Computers in Human Behavior*, 26(2), 235–246. doi:10.1016/j.chb.2009.09.005
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). *Evaluating structural equations models with unobservable variables and measurement error*. *JMR, Journal of Marketing Research*, 8(1), 39–50. doi:10.2307/3151312

- Gefen, D., & Straub, D. (2005). *A practical guide to factorial validity using PLS graph: Tutorial and annotated example*. Communications of the AIS, 16(5), 91–109
- Grover, V., Jeong, S.R., Kettinger, W.J., & Teng, J.T.C. (1995). *The implementation of business process re-engineering*. Journal of Management Information Systems, 12(1), 109–144.
- Hair, J. F. Jr, Anderson, R. E., Thatham, R. L., & Black, W. C. (1998). *Multivariate data analysis*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Ifinedo, P. (2011). *Examining the influences of external expertise and in-house computer/IT knowledge on ERP system success*. Journal of Systems and Software, 84(12), 2065–2078. doi:10.1016/j.jss.2011.05.017
- Jackson J.C. (2009). *Organizational Citizenship Behaviors, Collective Teacher Efficiency, and Student Achievement in Elementary Schools*. (Doctoral Thesis). Virginia: The College of William and Mary.
- Kamer M. (2001). *Organizational Trust, Organizational Commitment and their Effects on Organizational Citizenship Behaviors*. Master's Thesis. Istanbul, Turkey: Marmara University.
- Kim, D. R., Cheon, M. J., & Aiken, M. (2005). *Towards an understanding of the relationship between is outsourcing vendors' service quality and outsourcing effects*. International Journal of Information Technology and Management, 4(1), 12–24.
- Kwahk, K.Y., Yang, S.B., & Ahn, H. (2020). *How Organizational Citizenship Behavior Affects ERP Usage Performance: The Mediating Effect of Absorptive Capacity*. Sustainability 12(11):4462. DOI: 10.3390/su12114462
- Lam, W., Chen, Z., & Takeuchi, N. (2009). *Perceived human resource management practices and intention to leave of employees: The mediating role of organizational citizenship behaviour in a Sino-Japanese Joint venture*. The International Journal of Human Resource Management & Information Technology, 20(11), 2250–2270.
- Law S.K., Wong C., Chen X.Z. (2005). *The construct of organizational citizenship behavior: Should we analyze after we have conceptualized?* Handbook of Organizational Citizenship Behavior. New York, NY: Nova Science Publishers, 47-65.
- Levitt, T. (1981). *Marketing intangible products and product intangibles*. Harvard Business Review, 3, 94–102.
- Liang, H., Saraf, N., Hu, Q., & Xue, X. Y. (2007). *Assimilation of enterprise systems: The effect of institutional pressures and the mediating role of top management*. MIS Quarterly, 31(1), 59–87. doi:10.2307/25148781
- Lin, H. F. (2010). *An investigation into the effects of IS quality and top management support on ERP system usage*. Total Quality Management and Business Excellence 21(3):335-349. DOI: 10.1080/14783360903561761
- Nicolaou, A.I. (2004). *Quality of post-implementation review in ERP systems*. International Journal of Accounting Information Systems, 5, 25–49.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. McGraw-Hill.
- Organ D.W., Podsakoff P.M., MacKenzie S.B. (2005). *Organizational Citizenship Behavior: Its nature, antecedents and consequences*. Thousand Oaks. CA: Sage Publications Inc.
- Organ D.W. (1990). *The subtle significance of job satisfaction*. Clinical Laboratory Management Review, 4, 94-98.
- Paille, P. (2013). *Organizational citizenship behaviour and employee retention: how important are turnover cognitions?* The International Journal of Human Resource Management & Information Technology, 24(4), 768–790.

- Paille, P., & Grima, F. (2011). *Citizenship and withdrawal in the workplace: Relationship between organizational citizenship behaviour, intention to leave current Job and intention to leave the organization*. The Journal of Social Psychology, 151(4), 478–493. doi:10.1080/00224545.2010.507266 PMID:21755656
- Palvia, P. C., King, R., Xia, W., & Palvia, S. C. J. (2010). *Capability, quality, and performance of offshore is vendors: A theoretical framework and empirical investigation*. Decision Sciences, 41(2), 231–270. doi:10.1111/j.1540-5915.2010.00268.x
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. Journal of Marketing, 49(4), 41–50. doi:10.2307/1251430
- Riggle, R. J., Edmondson, D. R., & Hansen, J. D. (2009). *A meta-analysis of the relationship between perceived organizational support and job outcomes: 20 years of research*. Journal of Business Research, 62(10), 1027–1030. doi:10.1016/j.jbusres.2008.05.003
- Smith, C.A.; Organ, D.; Near, J.P (1983). *Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents*. Journal of Applied. Psychol., 68, 653–663.
- Shostack, G. L. (1987). *Service positioning through structural change*. Journal of Marketing, 51(1), 34–43. doi:10.2307/1251142
- Soltani, S. Eikhani, N., & Bardsiri, V.K. (2014). *The Effects of Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behaviors on Continuance Intention of Enterprise Resource Planning*. International Journal of Enterprise Information Systems, 10(2):81-102. DOI: 10.4018/ijeis.2014040105.
- 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, 241–257.
- Shang, S., & Seddon, P.B. (2002). *Assessing and managing the benefits of enterprise systems: The business manager's perspective*. Information System Journal, 12(4):271-300. DOI: 10.1046/j.1365-2575.2002.00132.x
- Shore, L. M., & Wayne, S. J. (1993). *Commitment and employee behavior: comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support*. The Journal of Applied Psychology, 78(5), 774–780. doi:10.1037/0021-9010.78.5.774 PMID:8253631
- Soh, C.; Kien, S.S.; Tay-Yap, J. *Cultural fits and misfits: Is ERP a universal solution?* Communications of the ACM, ACM 2000,43,47–51.
- Wanga, J. J. , Sasanipoora, N., & Wanga M.M. (2018). *How PMBOK standard and partnership quality influence IT outsourcing success: An investigation of the mediated moderation effects*. Journal of Global Infomartion Technology Management, VOL. 21, NO. 4, 282–300. 10.1080/1097198X.2018.1536597.
- Yen, H. R., & Sheu, C. (2004). *Aligning ERP implementation with competitive priorities of manufacturing firms: An exploratory study*. International Journal of Production Economics, 92(3), 207–220. doi:10.1016/j.ijpe.2003.08.014
- Yoon, C. (2009). *The effects of organizational citizenship behaviors on ERP system success*. Computers in Human Behavior, 25(2), 421–428. doi:10.1016/j.chb.2008.10.004