

IMPLEMENTASI MODUL HR APPRAISAL BERBASIS ERP UNTUK PENGUATAN TATA KELOLA PENILAIAN KINERJA SDM RUMAH SAKIT

Ilman Manarul Qori^{1*}, Seno Adi Putra², Fadil Alviqih³

^{1,2,3}Program Studi Sistem Informasi, Universitas Telkom, Indonesia
ilmanmanarulqori@student.telkomuniversity.ac.id

ABSTRAK

Abstrak: Edelweiss Hospital Cianjur sebelumnya masih menggunakan sistem penilaian kinerja karyawan secara manual, sehingga proses penilaian memakan waktu lebih lama, membuka ruang subjektivitas, dan menyulitkan audit hasil penilaian. Kegiatan pengabdian ini bertujuan menerapkan Modul HR Appraisal berbasis *Enterprise Resource Planning* (ERP) agar alur penilaian, sistem pembobotan, dan dokumentasi hasil berjalan lebih terstandar. Metode pelaksanaan mencakup analisis kebutuhan, konfigurasi modul, sosialisasi dan pendampingan awal bagi 34 peserta (karyawan, manajer, staf HR) di Edelweiss Hospital Cianjur, serta evaluasi berbasis log basis data periode Januari 2025-Maret 2026. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan nilai tata kelola operasional: seluruh 467 penilaian (100%) kini tercatat dan dapat ditelusuri dalam basis data terpusat, dibandingkan proses manual sebelumnya yang tersebar dan tidak terdokumentasi. Modul digunakan oleh 227 dari 262 karyawan target (*adoption rate* 86,6%), dengan penggunaan berulang pada 182 karyawan yang menunjukkan keberlanjutan pemakaian pada periode penilaian berikutnya. Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi penilaian kinerja meningkatkan akuntabilitas dan efisiensi tata kelola SDM di lingkungan mitra.

Kata Kunci: Penilaian Kinerja; HR Appraisal; ERP; Adopsi Sistem; Pengabdian Masyarakat.

Abstract: Edelweiss Hospital Cianjur previously relied on a manual employee performance appraisal process, making assessment slower, more vulnerable to subjectivity, and difficult to audit. This community service program aimed to implement an Enterprise Resource Planning (ERP)-based HR Appraisal Module to standardize the appraisal workflow, weighting mechanism, and documentation of results. The implementation method included needs analysis, module configuration, initial socialization and mentoring for 34 participants (employees, managers, HR staff) at Edelweiss Hospital Cianjur, and evaluation based on database logs from January 2025 to March 2026. Evaluation results show an increase in operational governance value: all 467 appraisal records (100%) are now logged and traceable in a centralized database, compared to the previously scattered and undocumented manual process. The module was used by 227 of 262 targeted employees (86.6% adoption rate), with repeat usage recorded among 182 employees, indicating sustained use in subsequent appraisal cycles. These findings indicate that digitizing performance appraisal improves accountability and the operational efficiency of HR governance at the partner institution.

Keywords: Performance Appraisal; HR Appraisal; ERP; System Adoption; Community Service.



Article History:

Received: 23-06-2026
Revised : 09-07-2026
Accepted: 13-07-2026
Online : 01-08-2026



This is an open access article under the
CC-BY-SA license

A. LATAR BELAKANG

Penilaian kinerja karyawan merupakan mekanisme penting untuk menerjemahkan strategi organisasi ke dalam sasaran kerja, perilaku, dan capaian individual. Dalam praktiknya, *performance appraisal* tidak hanya menghasilkan skor akhir, tetapi juga menjadi dasar pengembangan kompetensi, umpan balik kerja, promosi, dan keputusan sumber daya manusia lainnya. Sistem penilaian yang tidak terdokumentasi dengan baik akan melemahkan akuntabilitas karena keputusan manajerial sulit ditelusuri dan diverifikasi (DeNisi & Murphy, 2017; Iqbal et al., 2015).

Rumah Sakit Edelweiss Cianjur merupakan salah satu rumah sakit swasta modern di Kabupaten Cianjur yang berada dalam ekosistem *Edelweiss Healthcare Group*. Rumah sakit ini memiliki kapasitas 135 tempat tidur dan menyediakan layanan kesehatan bagi masyarakat Cianjur serta wilayah sekitarnya. Sebagai institusi layanan kesehatan, mitra memiliki kebutuhan strategis untuk memperkuat tata kelola sumber daya manusia, terutama dalam proses penilaian kinerja karyawan yang objektif, terukur, terdokumentasi, dan berkelanjutan.

Kajian manajemen kinerja menunjukkan bahwa objektivitas, kejelasan kriteria, dan umpan balik merupakan prasyarat agar penilaian kinerja tidak berubah menjadi aktivitas administratif semata (DeNisi & Murphy, 2017; Iqbal et al., 2015, 2019). Pada konteks digital, *electronic human resource management* (e-HRM) dan pemanfaatan teknologi informasi dalam fungsi SDM dapat meningkatkan efisiensi administrasi, konsistensi proses, serta kualitas informasi untuk pengambilan keputusan (Bondarouk et al., 2017; Marler & Fisher, 2013; Stone et al., 2015).

Enterprise Resource Planning (ERP) relevan digunakan karena menyediakan basis data terintegrasi, standardisasi proses, dan alur persetujuan lintas fungsi. Penelitian pasca-implementasi ERP menekankan bahwa nilai sistem tidak berhenti pada instalasi, tetapi ditentukan oleh penggunaan aktual, keberlanjutan pemakaian, dan manfaat operasional setelah sistem berjalan (AlMuhayfith & Shaiti, 2020; Costa et al., 2016; Govindaraju et al., 2018; Ifinedo et al., 2010; Nwankpa, 2015; Ruivo et al., 2014). Oleh karena itu, kegiatan pengabdian ini diarahkan pada implementasi Modul HR Appraisal berbasis ERP yang terhubung dengan data karyawan dan rekam jejak aktivitas pengguna.

Evaluasi keberhasilan sistem tidak cukup dilakukan melalui persepsi pengguna. Dalam kerangka penerimaan dan penggunaan teknologi, penggunaan aktual perlu dibaca sebagai bukti empiris bahwa sistem benar-benar masuk ke dalam proses kerja, bukan hanya dipahami pada saat pelatihan (Dwivedi et al., 2019). Karena itu, kegiatan ini menggunakan log aktivitas basis data sebagai bukti objektif adopsi sistem, dengan indikator *adoption rate*, *completion rate*, *repeat usage*, dan keterlacakan alur kerja.

Berdasarkan observasi awal dan wawancara dengan HR serta manajer unit, proses penilaian kinerja masih dilakukan secara manual menggunakan

dokumen digital terpisah (*spreadsheet*) di masing-masing kepala unit, tanpa format maupun bobot penilaian yang seragam antarunit. HR menyampaikan bahwa rekapitulasi hasil penilaian dari seluruh unit memerlukan penyatuan manual berkas dari setiap kepala unit sebelum dapat diverifikasi, sehingga rawan keterlambatan dan kesalahan input. Manajer unit turut menyampaikan bahwa perbedaan format dan interpretasi kriteria penilaian antarpemilai berpotensi menimbulkan persepsi ketidakadilan di kalangan karyawan, sementara riwayat penilaian periode sebelumnya sulit ditelusuri karena tersebar di berkas masing-masing unit tanpa basis data terpusat. Kondisi tersebut menimbulkan empat masalah prioritas, yaitu keterlambatan rekapitulasi, inkonsistensi bobot penilaian, subjektivitas antarpemilai, dan rendahnya keterlacakan riwayat penilaian.

Solusi yang ditawarkan adalah implementasi Modul HR Appraisal berbasis ERP yang disesuaikan dengan kebutuhan mitra. Tujuan kegiatan ini adalah mengimplementasikan modul penilaian kinerja digital, memperkenalkan alur dan tata cara penggunaan sistem kepada pengguna melalui sosialisasi dan pendampingan awal, serta mengevaluasi tingkat adopsi dan keberlanjutan sistem berdasarkan log aktivitas basis data periode 2025-2026.

B. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan dilaksanakan di Edelweiss Hospital Cianjur, Kabupaten Cianjur, Jawa Barat, pada periode Januari 2025 sampai Maret 2026. Mitra dipilih karena merupakan institusi layanan kesehatan yang membutuhkan tata kelola sumber daya manusia yang objektif, terdokumentasi, dan dapat ditelusuri. Dalam konteks rumah sakit, penggunaan ERP relevan karena sistem terintegrasi dapat mendukung kualitas layanan kesehatan melalui kualitas sistem, kualitas informasi, dan dukungan organisasi (Fiaz et al., 2018).

Sasaran kegiatan adalah 34 peserta yang terdiri atas 10 karyawan, 20 manajer atau atasan langsung, dan 4 staf HR. Peserta dipilih berdasarkan keterlibatan langsung dalam proses penilaian kinerja, baik sebagai pihak yang dinilai, penilai, maupun pengelola administrasi penilaian. Pendekatan ini selaras dengan kajian e-HRM yang menempatkan pengguna akhir, proses kerja HR, dan konsekuensi adopsi teknologi sebagai elemen penting dalam implementasi sistem HR digital (Bondarouk et al., 2017).

Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan implementasi dan pendampingan sistem informasi berbasis ERP. Rancangan ini mengadaptasi penelitian Uddin et al. (2020), yang menjelaskan bahwa adopsi dan implementasi ERP perlu memperhatikan faktor teknologi, organisasi, dan pengguna; serta AlMuhayfith & Shaiti (2020), yang menunjukkan bahwa ERP berkontribusi pada kinerja organisasi ketika implementasinya diarahkan pada integrasi proses dan pemanfaatan informasi. Oleh karena itu, kegiatan ini disusun dalam empat tahap, yaitu analisis kebutuhan,

pengembangan dan konfigurasi modul, sosialisasi serta pelatihan pengguna, dan monitoring-evaluasi berbasis data.

Tabel 1. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

Tahap	Aktivitas	Output
Pra-kegiatan	Observasi alur berjalan, wawancara HR/manajer, dan pemetaan kebutuhan.	Dokumen kebutuhan modul.
Konfigurasi modul	Konfigurasi komponen penilaian, alur status, dan pencatatan aktivitas.	Modul siap diuji.
Sosialisasi	Pengenalan alur Modul HR Appraisal, struktur komponen penilaian, peran pengguna, dan mekanisme tindak lanjut teknis.	Pengguna mengikuti sesi pengenalan alur sistem.
Monitoring dan evaluasi	Pemantauan log basis data dan indikator adopsi pasca-implementasi.	Rekap adopsi dan keberlanjutan.

Alur kegiatan dirancang berurutan agar kebutuhan proses bisnis mitra diterjemahkan terlebih dahulu sebelum konfigurasi sistem dilakukan. Pola ini dipilih karena implementasi ERP tidak cukup dipahami sebagai instalasi perangkat lunak, tetapi sebagai perubahan proses kerja yang membutuhkan penyelarasan antara proses bisnis, pengguna, dan manfaat sistem (Govindaraju et al., 2018; Uddin et al., 2020).

Evaluasi keberhasilan dilakukan secara deskriptif kuantitatif melalui analisis log aktivitas basis data. Data evaluasi diperoleh melalui ekstraksi terbatas dari tabel yang relevan dengan proses HR Appraisal, meliputi data penilaian, status alur kerja, timestamp aktivitas, dan identitas karyawan yang telah dianonimkan. Analisis dilakukan pada lingkungan terpisah, disajikan secara agregat, dan tidak mencakup data klinis pasien maupun informasi pribadi karyawan yang dapat diidentifikasi. Evaluasi berbasis log dipilih karena penelitian pasca-implementasi ERP menekankan pentingnya pengukuran manfaat sistem berdasarkan penggunaan aktual, penyelarasan proses bisnis, dan keberlanjutan operasional, bukan hanya persepsi pengguna sesaat (Govindaraju et al., 2018; Uddin et al., 2020).

Penggunaan log basis data dipilih karena mampu menunjukkan actual system use secara langsung. Dengan pendekatan ini, evaluasi tidak hanya menilai apakah peserta merasa sistem bermanfaat, tetapi memeriksa apakah modul benar-benar digunakan, diselesaikan, dan berulang pada periode berikutnya. Model ini relevan dengan kajian penerimaan teknologi yang memandang penggunaan sistem sebagai keluaran penting dari penerimaan dan adopsi teknologi informasi (Dwivedi et al., 2019; Uddin et al., 2020).

Keberhasilan tiap tahap kegiatan pada Tabel 1 diukur melalui target capaian sebagai berikut: pada tahap pra-kegiatan, keberhasilan ditandai

dengan tersusunnya dokumen kebutuhan modul yang disepakati bersama mitra; pada tahap konfigurasi modul, target capaian adalah modul siap diuji dengan seluruh komponen penilaian terkonfigurasi sesuai kebutuhan mitra; pada tahap sosialisasi, target capaian adalah partisipasi minimal 80% dari total peserta sasaran (34 peserta) serta keterpaparan peserta terhadap materi alur sistem melalui sesi pengenalan dan demonstrasi; dan pada tahap monitoring dan evaluasi, target capaian dinyatakan secara kuantitatif melalui indikator pada Tabel 2.

Tabel 2. Indikator dan Sumber Data Evaluasi Adopsi Sistem

Dimensi	Indikator	Sumber Data	Formula	Indikator Keberhasilan
Tingkat adopsi.	<i>Adoption rate</i>	Tabel hr_appraisal	(Karyawan dinilai/ total karyawan target) x 100%.	Target 80%
Tingkat adopsi	Jangkauan pengguna	employee_id dan manager_ids unik	Jumlah pengguna aktif unik yang terlibat dalam penilaian.	Target seluruh karyawan target terlibat minimal 80% (tercapai 227/262)
Tingkat adopsi	Kurva adopsi	create_date	Jumlah penilaian dibuat per bulan.	Target tren penilaian stabil atau naik tiap bulan
Intensitas penggunaan.	<i>Completion rate</i>	field state	(Penilaian berstatus Done/ total penilaian) x 100%.	Target ≥70% (tercapai 71,9%)
Intensitas penggunaan	Aktivitas workflow	mail_tracking_value	Jumlah transisi status yang terekam.	Target seluruh transisi status tercatat dalam log
Keberlanjutan	<i>Repeat usage</i>	create_date dan employee_id	Karyawan dinilai pada lebih dari satu periode.	Target teridentifikasinya penggunaan berulang pada periode kedua
Keberlanjutan	Tren longitudinal	create_date	Perbandingan volume penggunaan tahun 2025 dan 2026.	Target volume penggunaan tidak menurun antar tahun

Data hasil ekstraksi dianalisis menggunakan statistik deskriptif, yaitu jumlah transaksi, persentase, rata-rata, dan tren periode. Hasil analisis kemudian disajikan dalam tabel dan grafik agar dapat dibandingkan dengan tujuan kegiatan. Pemilihan indikator *adoption rate*, *completion rate*, *repeat usage*, dan keterlacakan alur kerja disesuaikan dengan karakteristik ERP pasca-implementasi yang menuntut bukti penggunaan, manfaat, dan keberlanjutan proses (Dwivedi et al., 2019; Govindaraju et al., 2018; Uddin et al., 2020).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Implementasi Modul HR Appraisal

Modul HR Appraisal berhasil dikonfigurasi untuk mendukung proses penilaian kinerja di lingkungan Edelweiss Hospital Cianjur. Modul ini mencakup pembuatan periode penilaian, pengisian komponen penilaian, validasi oleh atasan, konfirmasi HR, dan penyelesaian penilaian. Alur status yang digunakan adalah *Draft-Manager Review-Confirmed-Done* sehingga setiap perubahan status dapat ditelusuri dalam sistem.

Komponen penilaian dikonfigurasi sesuai kebutuhan mitra, meliputi job *description*, kompetensi, *quality unit*, faktor penambah, dan faktor pengurang; adapun komponen goal/OKR telah dikonfigurasi namun belum terisi pada periode evaluasi. Formula skor akhir mengikuti kebijakan internal mitra. Oleh karena itu, artikel ini membatasi pembahasan pada struktur komponen, alur workflow, dan indikator adopsi sistem, bukan pada rincian kebijakan penilaian internal. Dokumentasi antarmuka modul ditempatkan pada Gambar 1.

Appraisal Item	Score (P)	Score	Weight	Final Score (P)	Final Score	Category
Quality Unit / Job	80.00	8.00	10.00%	10.00	8.00	Good
Job Description	80.00	8.00	40.00%	80.00	1.60	Good
Competency	70.00	7.00	40.00%	70.00	1.40	Good
Additional Component	5.00	5.00	10.00%	5.00	0.50	-
Systematic Component	-40.00	-4.00	10.00%	-40.00	-0.40	-
Final Score				10.00	0.00	Good

Gambar 1. Antarmuka Modul HR Appraisal pada sistem ERP

Gambar 1 menampilkan antarmuka utama Modul HR Appraisal, yang terdiri atas formulir penilaian dengan komponen job description, kompetensi, quality unit, faktor penambah, dan faktor pengurang, serta indikator status alur kerja (Draft, Manager Review, Confirmed, Done) yang ditampilkan pada bagian atas formulir untuk memudahkan penelusuran tahapan penilaian.

2. Hasil Sosialisasi

Sosialisasi diikuti oleh 34 peserta dan berlangsung selama 3 jam dalam 2 sesi, sesi pertama di isi dengan pengenalan, sesi kedua di isi demo dan tanya jawab. Materi yang disampaikan meliputi tujuan digitalisasi penilaian,

struktur komponen appraisal, alur status Draft-Manager Review-Confirmed-Done, dan peran pengguna dalam proses penilaian, disampaikan melalui metode persentasi dan demonstrasi. Karena keterbatasan waktu, kegiatan belum mencakup praktik langsung secara individual bagi seluruh peserta. Oleh karena itu, tindak lanjut dilakukan melalui penyediaan dokumentasi atau *manual book* dan pendampingan teknis oleh HR atau administrator sistem mitra selama dua minggu pertama pasca sosialisasi. Dokumentasi proses sosialisasi disajikan pada Gambar 2.

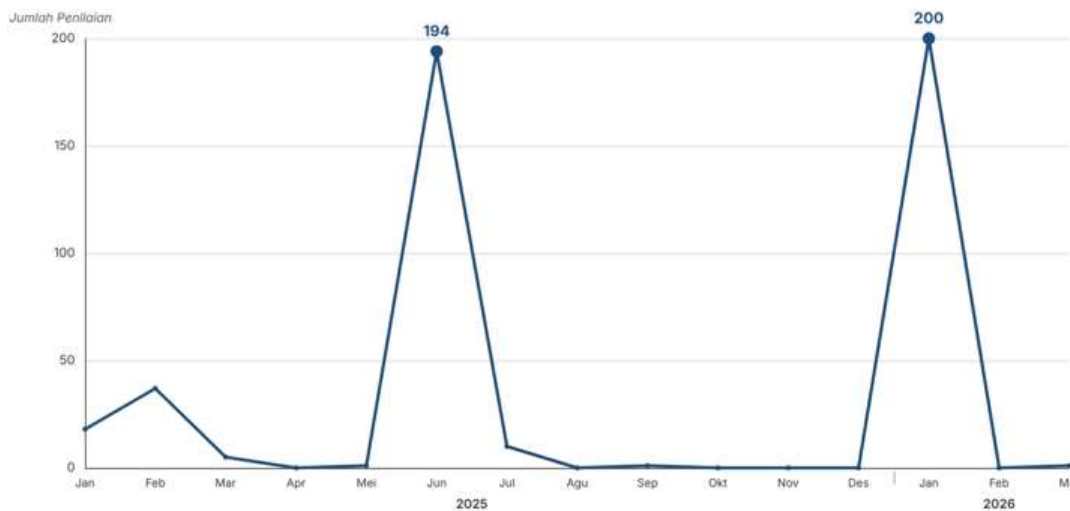


Gambar 2. Dokumentasi kegiatan sosialisasi dan pendampingan awal pengguna

Gambar 2 memperlihatkan suasana sesi sosialisasi yang diikuti oleh peserta dari unsur karyawan, manajer, dan staf HR, mencakup pemaparan alur sistem oleh tim pelaksana serta sesi tanya jawab mengenai peran pengguna dalam proses penilaian.

3. Monitoring dan Evaluasi Adopsi Sistem

Monitoring dilakukan melalui observasi penggunaan sistem saat kegiatan berlangsung dan pemantauan log basis data setelah kegiatan. Hasil pemantauan menunjukkan bahwa terdapat 467 penilaian kinerja yang dibuat dalam sistem dan melibatkan 227 karyawan unik dari total 262 karyawan target. Dengan demikian, *adoption rate* mencapai 86,6%. Kurva adopsi bulanan disajikan pada Gambar 3.



Gambar 3. Kurva adopsi bulanan berdasarkan jumlah penilaian dibuat per bulan

Gambar 3 menunjukkan tren jumlah penilaian yang dibuat setiap bulan selama periode Januari 2025-Maret 2026, dengan kenaikan volume pada bulan-bulan yang bertepatan dengan siklus penilaian triwulanan mitra dan penurunan pada bulan-bulan di luar periode penilaian aktif. Distribusi status penilaian menunjukkan tingkat penyelesaian proses yang berbeda pada setiap tahapan. *Completion rate* dihitung dari proporsi penilaian berstatus Done dibandingkan total penilaian. Hasil distribusi status ditampilkan pada Tabel 3.

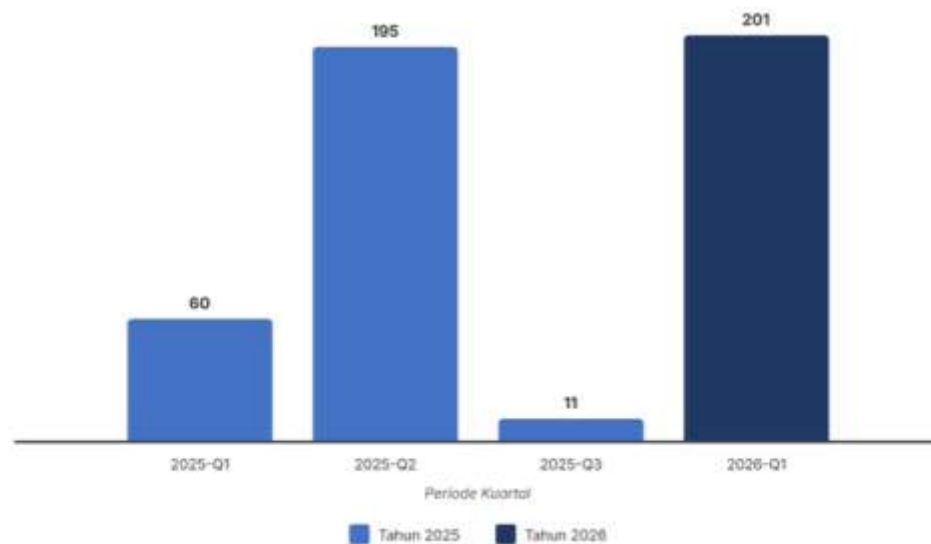
Tabel 3. Distribusi status penilaian kinerja periode 2025-2026

Status	Jumlah	Persentase
Draft/New	70	15%
Manager Review	36	7,7%
Confirmed/Pending	9	1,9%
Done	336	71,9%
Cancelled	16	3,4%
Total	467	100%

Selain status akhir, sistem juga mencatat 1.554 transisi workflow melalui log aktivitas. Data ini penting karena membuktikan bahwa modul tidak hanya menjadi tempat input data, tetapi benar-benar digunakan untuk menjalankan alur kerja penilaian. *Repeat usage* teridentifikasi pada 182 karyawan yang dinilai pada lebih dari satu periode.

Indikator *adoption rate* 86,6%, *completion rate* 71,9%, dan *repeat usage* pada 182 karyawan merepresentasikan pencapaian tujuan kegiatan secara langsung: *adoption rate* menunjukkan sejauh mana solusi tata kelola digital telah menggantikan proses manual yang sebelumnya tersebar di masing-masing unit; *completion rate* mencerminkan konsistensi alur kerja standar yang berhasil dijalankan hingga tuntas, meskipun sebagian penilaian masih diselesaikan dengan pendampingan HR atau administrator sistem pada

tahap pengisian awal sebagaimana dijelaskan pada bagian kendala yang dihadapi, sebagai bukti berkurangnya inkonsistensi proses yang menjadi salah satu masalah prioritas mitra; dan *repeat usage* menunjukkan bahwa tata kelola baru ini tidak hanya digunakan sekali pada masa sosialisasi, tetapi bertahan pada siklus penilaian berikutnya, meskipun keberlanjutan ini tetap perlu dijaga melalui tindak lanjut yang dijelaskan pada bagian Kendala yang Dihadapi. Perbandingan volume penggunaan menunjukkan pola periodik sesuai siklus penilaian. Volume tinggi muncul pada 2025-Q2 dan 2026-Q1. Kenaikan volume dari 195 record pada 2025-Q2 menjadi 201 record pada 2026-Q1 menunjukkan bahwa modul tetap digunakan pada periode penilaian berikutnya. Dengan demikian, keberlanjutan sistem lebih tepat dibaca melalui penggunaan berulang sesuai siklus appraisal, bukan melalui intensitas bulanan yang stabil. Perbandingan volume penggunaan per kuartal ditunjukkan pada Gambar 4.



Gambar 4. Perbandingan volume penggunaan Modul HR Appraisal per kuartal

Gambar 4 membandingkan volume penilaian antar-kuartal, memperlihatkan peningkatan dari 195 catatan pada 2025-Q2 menjadi 201 catatan pada 2026-Q1 sebagai indikasi keberlanjutan penggunaan sistem pada siklus penilaian berikutnya.

4. Pembahasan

Hasil implementasi menunjukkan bahwa digitalisasi proses penilaian kinerja dapat memperkuat keterlacakan dan konsistensi proses. Dalam perspektif manajemen kinerja, standardisasi komponen penilaian membantu mengurangi variasi penilaian yang tidak berbasis kriteria (DeNisi & Murphy, 2017; Iqbal et al., 2015; Sharma & Sharma, 2017). Pada saat yang sama, penggunaan ERP memperkuat integrasi data dan memudahkan

proses audit karena seluruh transaksi tersimpan dalam basis data terpusat (Costa et al., 2016; Govindaraju et al., 2018; Ifinedo et al., 2010).

Capaian *adoption rate* sebesar 86,6% dan *completion rate* sebesar 71,9% perlu dibaca sebagai indikator penggunaan aktual, bukan sekadar persepsi penerimaan teknologi. Temuan ini sejalan dengan pendekatan adopsi teknologi yang menekankan keterhubungan antara niat, kondisi penggunaan, dan perilaku penggunaan sistem (Dwivedi et al., 2019). *Repeat usage* pada 182 karyawan menunjukkan bahwa sistem digunakan kembali pada lebih dari satu periode. Temuan ini memperkuat bukti keberlanjutan program dibandingkan kegiatan pelatihan satu kali.

Dibandingkan dengan kajian pasca-implementasi ERP terdahulu, penelitian ini menawarkan pendekatan yang berbeda dalam mengukur keberhasilan. Costa et al. (2016) mengidentifikasi dukungan manajemen puncak, pelatihan, dan kualitas sistem sebagai determinan utama adopsi dan kepuasan pengguna ERP berdasarkan survei persepsi, sementara Ifinedo et al. (2010) membangun model keberhasilan multidimensi (kualitas layanan, kualitas sistem, kualitas informasi, dampak individu, kelompok kerja, dan organisasi) melalui survei lintas-organisasi pada 109 perusahaan. Ruivo et al. (2014) menemukan bahwa penggunaan ERP, kolaborasi, dan analitik menjelaskan nilai ERP secara signifikan, dengan kontrol manajemen sebagai manfaat yang paling dirasakan pada UKM di Portugal. Ketiga kajian tersebut secara konsisten mengandalkan instrumen survei berbasis persepsi pengguna untuk mengukur keberhasilan implementasi. Penelitian ini melengkapi pendekatan tersebut dengan menggunakan bukti perilaku aktual melalui log basis data (*adoption rate*, *completion rate*, *repeat usage*), sehingga keberhasilan program tidak hanya bergantung pada persepsi subjektif pengguna, tetapi juga pada jejak penggunaan sistem yang terverifikasi secara objektif. Perbedaan pendekatan ini turut menjadi keterbatasan penelitian ini karena tidak memungkinkan perbandingan langsung terhadap angka capaian kepuasan atau dampak organisasi yang dilaporkan pada ketiga kajian tersebut.

Keterbatasan kegiatan ini adalah indikator *cycle time* belum dianalisis karena timestamp transisi status per record belum tersedia secara lengkap pada salinan data evaluasi. Selain itu, komponen goal/OKR belum terisi pada periode evaluasi sehingga penilaian masih bertumpu pada job description, kompetensi, dan quality unit. Evaluasi juga terbatas pada satu mitra sehingga generalisasi temuan perlu dilakukan secara hati-hati.

Selain itu, evaluasi kegiatan ini berfokus pada bukti penggunaan aktual sistem (*system usage*) yang direkam melalui log basis data, dan belum mencakup pengukuran langsung terhadap peningkatan kompetensi atau kemampuan individual peserta (misalnya melalui asesmen sebelum-sesudah pelatihan). Pemilihan ini didasarkan pada pertimbangan bahwa evaluasi berbasis penggunaan aktual dinilai lebih objektif dan tidak rentan terhadap bias persepsi dibandingkan pengukuran kompetensi berbasis laporan-diri,

sejalan dengan pendekatan pasca-implementasi ERP dan penerimaan teknologi (Dwivedi et al., 2019; Govindaraju et al., 2018). Namun demikian, kami mengakui bahwa pengukuran kapasitas pengguna secara langsung akan memperkaya bukti dampak kegiatan ini, dan kami merekomendasikan hal tersebut sebagai fokus evaluasi pada kegiatan pengabdian lanjutan.

5. Kendala yang Dihadapi

Kendala utama yang terekam adalah frekuensi penggunaan modul yang hanya berlangsung per kuartal sehingga sebagian pengguna belum terbiasa mengisi seluruh formulir secara mandiri. Kondisi ini menyebabkan beberapa karyawan masih membutuhkan pendampingan langsung dari HR atau administrator sistem. Secara strategis, kendala tersebut perlu dikelola melalui tiga tindakan, yaitu penyusunan panduan pengguna singkat, penetapan administrator internal mitra, dan audit berkala terhadap log penggunaan. Tanpa tindakan lanjutan, risiko yang mungkin muncul adalah sistem kembali menjadi formalitas administratif dan tidak digunakan secara konsisten.

D. SIMPULAN DAN SARAN

Implementasi Modul HR Appraisal berbasis ERP pada Edelweiss Hospital Cianjur berhasil menjawab keempat masalah prioritas yang diidentifikasi di awal kegiatan: alur status *Draft-Manager Review-Confirmed-Done* menghilangkan ketergantungan pada rekapitulasi manual lintas unit, komponen penilaian yang terstandardisasi mengurangi inkonsistensi bobot antarpemilai, pencatatan aktivitas pada basis data terpusat memperkecil ruang subjektivitas yang tidak terdokumentasi, dan seluruh riwayat penilaian kini dapat ditelusuri melalui log sistem. Evaluasi berbasis log basis data periode 2025-2026 menunjukkan *adoption rate* sebesar 86,6%, *completion rate* sebesar 71,9%, dan *repeat usage* pada 182 karyawan sebagai bukti bahwa perubahan proses bisnis tersebut benar-benar berjalan di lapangan, bukan sekadar tersedia secara teknis. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya menghasilkan pelatihan penggunaan sistem, tetapi juga menyediakan bukti objektif bahwa tata kelola penilaian kinerja mitra telah berpindah dari proses manual yang rawan keterlambatan dan subjektivitas menuju proses yang terstandardisasi, terdokumentasi, dan dapat diaudit.

Kegiatan lanjutan disarankan diarahkan pada evaluasi keberlanjutan penggunaan sistem secara berkala, misalnya melalui pemantauan *adoption rate* dan *completion rate* pada siklus penilaian berikutnya, guna memastikan bahwa tingkat penggunaan yang dicapai saat ini tidak menurun seiring waktu. Selain itu, perlu dilakukan pengukuran dampak implementasi terhadap peningkatan kualitas pengelolaan sumber daya manusia dalam jangka panjang, seperti konsistensi siklus penilaian, penurunan waktu rekapitulasi, dan tingkat keterlacakan keputusan SDM, sehingga manfaat program dapat dibuktikan secara berkelanjutan dan tidak hanya dinilai dari

capaian adopsi pada satu periode. Dari sisi teknis, disarankan pula penyempurnaan dashboard analitik untuk HR dan manajemen, pendampingan berkala bagi pengguna baru, integrasi hasil penilaian dengan modul payroll, career development, atau talent management, serta penetapan kebijakan internal mengenai periode penilaian, hak akses, dan tata kelola data agar keberlanjutan sistem tidak bergantung pada individu tertentu.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim penulis mengucapkan terima kasih kepada Edelweiss Hospital Cianjur atas kerja sama dan dukungan selama kegiatan pengabdian. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada tim HR dan administrator sistem mitra yang telah mendukung proses pengumpulan kebutuhan, konfigurasi modul, dan evaluasi penggunaan sistem.

DAFTAR RUJUKAN

- AlMuhayfith, S., & Shaiti, H. (2020). The Impact of Enterprise Resource Planning on Business Performance: With the Discussion on Its Relationship with Open Innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(3), 87. <https://doi.org/10.3390/joitmc6030087>
- Bondarouk, T., Parry, E., & Furtmueller, E. (2017). Electronic HRM: Four Decades of Research on Adoption and Consequences. *The International Journal of Human Resource Management*, 28(1), 98–131. <https://doi.org/10.1080/09585192.2016.1245672>
- Costa, C. J., Ferreira, E., Bento, F., & Aparicio, M. (2016). Enterprise Resource Planning Adoption and Satisfaction Determinants. *Computers in Human Behavior*, 63, 659–671. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.05.090>
- DeNisi, A. S., & Murphy, K. R. (2017). Performance Appraisal and Performance Management: 100 Years of Progress? *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 421–433. <https://doi.org/10.1037/apl0000085>
- Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Jeyaraj, A., Clement, M., & Williams, M. D. (2019). Re-examining the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT): Towards a Revised Theoretical Model. *Information Systems Frontiers*, 21(3), 719–734. <https://doi.org/10.1007/s10796-017-9774-y>
- Fiaz, M., Ikram, A., & Ilyas, A. (2018). Enterprise Resource Planning Systems: Digitization of Healthcare Service Quality. *Administrative Sciences*, 8(3), 38. <https://doi.org/10.3390/admsci8030038>
- Govindaraju, R., Dwipayana, I. N. G. K., & Salamah, S. Y. (2018). IT Governance and ERP Post-implementation: Analysing the Impact of IT Business Alignment and IT Benefits Management on ERP Operation and Enhancement. *International Journal of Technology*, 9(3), 578–588. <https://doi.org/10.14716/ijtech.v9i3.1205>
- Ifinedo, P., Rapp, B., Ifinedo, A., & Sundberg, K. (2010). Relationships among ERP Post-implementation Success Constructs: An Analysis at the Organizational Level. *Computers in Human Behavior*, 26(5), 1136–1148. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2010.03.020>
- Iqbal, M. Z., Akbar, S., & Budhwar, P. (2015). Effectiveness of Performance Appraisal: An Integrated Framework. *International Journal of Management Reviews*, 17(4), 510–533. <https://doi.org/10.1111/ijmr.12050>

- Iqbal, M. Z., Akbar, S., Budhwar, P., & Shah, S. Z. A. (2019). Effectiveness of Performance Appraisal: Evidence on the Utilization Criteria. *Journal of Business Research*, 101, 285–299. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.04.035>
- Marler, J. H., & Fisher, S. L. (2013). An Evidence-based Review of e-HRM and Strategic Human Resource Management. *Human Resource Management Review*, 23(1), 18–36. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2012.06.002>
- Nwankpa, J. K. (2015). ERP System Usage and Benefit: A Model of Antecedents and Outcomes. *Computers in Human Behavior*, 45, 335–344. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.12.019>
- Ruivo, P., Oliveira, T., & Neto, M. (2014). Examine ERP Post-implementation Stages of Use and Value: Empirical Evidence from Portuguese SMEs. *International Journal of Accounting Information Systems*, 15(2), 166–184. <https://doi.org/10.1016/j.accinf.2014.01.002>
- Sharma, A., & Sharma, T. (2017). HR Analytics and Performance Appraisal System: A Conceptual Framework for Employee Performance Improvement. *Management Research Review*, 40(6), 684–697. <https://doi.org/10.1108/MRR-04-2016-0084>
- Stone, D. L., Deadrick, D. L., Lukaszewski, K. M., & Johnson, R. (2015). The Influence of Technology on the Future of Human Resource Management. *Human Resource Management Review*, 25(2), 216–231. <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2015.01.002>
- Uddin, M. A., Alam, M. S., Mamun, A. A., Khan, T.-U.-Z., & Akter, A. (2020). A Study of the Adoption and Implementation of Enterprise Resource Planning (ERP): Identification of Moderators and Mediator. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(1), 2. <https://doi.org/10.3390/joitmc6010002>