

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Pada tanggal 23 Oktober 1856, Pemerintahan kolonial Belanda melakukan pengoperasian layanan jasa telegraf elektromagnetik pertama di Indonesia, yang menghubungkan wilayah Jakarta dan wilayah Bogor. Perseroan menganggap peristiwa ini sebagai awal sejarah penting Telkom dan menetapkan tanggal 23 Oktober sebagai hari jadi Telkom. Pada tanggal 24 September 1991, Pemerintah mengubah Perumtel yang semula merupakan perusahaan umum menjadi perusahaan negara yaitu Perusahaan Perseorangan (Persero) PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk didirikan berdasarkan Akte Notaris Imas Fatimah, S.H. No. 128 dengan tujuan utama perusahaan yaitu memberikan layanan untuk masyarakat umum. Perubahan status ini berdasarkan peraturan pemerintah No.25 tahun 1991.

PT Telkom adalah satu-satunya BUMN Telekomunikasi serta penyelenggara layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. PT Telkom melayani jutaan pelanggan di seluruh Indonesia dengan rangkaian lengkap layanan telekomunikasi yang mencakup sambungan telepon kabel tidak bergerak dan telepon nirkabel tidak bergerak, komunikasi seluler, layanan jaringan dan interkoneksi serta layanan internet dan komunikasi data. PT Telkom juga menyediakan berbagai layanan di bidang informasi, media dan *edutainment*, termasuk *cloud-based and server-based managed services*, layanan *e-Payment* dan IT *enabler, e-commerce*.

Sebagai perusahaan telekomunikasi, PT Telkom terus mengupayakan inovasi di sektor-sektor selain telekomunikasi, serta membangun sinergi di antara seluruh produk, layanan dan solusi, dari bisnis *legacy* sampai *New Wave Business*. Untuk meningkatkan *business value*, pada tahun 2012 Telkom Group mengubah portofolio bisnisnya menjadi TIMES (*Telecommunication, Information, Media Edutainment & Service*). Untuk menjalankan portofolio bisnisnya, Telkom Group memiliki empat anak perusahaan, yakni PT. Telekomunikasi Indonesia Selular

(Telkomsel), PT. Telekomunikasi Indonesia International (Telin), PT. Telkom Metra dan PT. Daya Mitra Telekomunikasi (Mitratel).

Telkom merupakan perusahaan BUMN dan perusahaan yang *go public*, sehingga saham yang dimilikinya dapat diperjual belikan dalam bursa saham. Menurut data yang diperoleh dari *website* Telkom, kepemilikan sahamnya pada tahun 2015 yaitu 52,55% dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia dan 47,45% dimiliki oleh publik. Saham Telkom dicatatkan di Indonesia *Stock Exchange* (BEI) dan di New York *Stock Exchange* (NYSE) pada 14 November 1995. Sejak 5 Juni 2014, saham Telkom tidak lagi diperdagangkan di London *Stock Exchange* (LSE) dan diregistrasi di Tokyo *Stock Exchange* Jepang sejak tanggal 16 Mei 2014.

Struktur organisasi PT Telkom dipimpin oleh *President Director*/Direktur utama. Dimana Direktur Utama membawahi tujuh bidang diantaranya; Direktur *Enterprise & Business Service* (COO), Direktur *Consumer Service* (CRO), Direktur *Wholesale & International Service*, Direktur *Network, IT & Solution* (NITS), Direktur *Innovation & Strategic Portofolio*, Direktur Keuangan dan Direktur *Human Capital Management*.

Dalam implementasinya, PT Telkom menunjuk Magnus Management Consultant sebagai konsultan implementor yang bekerjasama dengan staf Telkom dalam sebuah *team* proyek SIMTEL dimulai bulan Januari 2001 sampai *go live* Agustus 2001, sehingga sistem ERP pertama *go live* pada bulan Agustus tahun 2001. Penerapan sistem ERP ditujukan membantu proses bisnis dan menciptakan sistem pengelolaan perusahaan yang lebih baik. Arsitektur sistem ERP modul HR memiliki integrasi pada sistem portal Telkom yang berbasis *web* atau HR *web service* yang mengintegrasikan dengan sistem ERP PT Telkom adalah menu *Fast Integrated Employed Service and Information Online (FIESTO)*. (PT. Telekomunikasi Indonesia tbk)

Pada tahun 2004 PT Telkom mengimplementasikan sistem ERP dengan mengadopsi *best practice* SAP R/3 setelah masa ERP pertama di tahun 2001 dan telah mengalami *upgrade package* menjadi SAP ERP *Centra Component* (ECC) 6.0 dimana perusahaan telekomunikasi terkemuka di dunia telah banyak

menggunakan *software* ini. PT Telkom merupakan perusahaan yang berskala besar dan sudah menerapkan sistem *Enterprise Resource Planning* dalam melakukan proses bisnisnya. Selain itu, PT Telkom berhasil membuat kerjasama *outsourcing* layanan ERP yang meliputi *software* aplikasi Microsoft Navision, *hardware* untuk *server*, *data center* dan *internetworking* yang dimulai pada tahun 2011 dengan 32 perusahaan BUMN di Indonesia. Hal ini menjadi bukti bahwa Telkom mendukung penerapan ERP Indonesia dengan sinergitas sistem ERP yang ditawarkan oleh PT Telkom. Hal ini menjadi alasan untuk peneliti melakukan penelitian pada PT Telkom.

1.2 Latar Belakang

Sejak tahun 1961, layanan telekomunikasi di Indonesia diselenggarakan oleh badan usaha milik negara. Sebagaimana terjadi pada negara berkembang lainnya, pengembangan dan modernisasi infrastruktur telekomunikasi berperan penting dalam perkembangan ekonomi nasional secara umum. Selain itu, jumlah penduduk yang besar dan pertumbuhan ekonomi yang pesat telah mendorong permintaan yang tinggi akan layanan telekomunikasi. Dalam lingkungan bisnis yang dinamis dan bekejolak saat ini dan di dukung dengan perkembangan teknologi informasi yang maju pesat dibutuhkan kekuatan bagi organisasi untuk menjadi kompetitif secara global.

Persaingan yang sangat ketat pada perusahaan telekomunikasi membuat PT Telkom berupaya untuk meningkatkan kualitas teknologi informasi yang digunakan. Teknologi informasi merupakan salah satu sumber daya yang penting dalam perusahaan. Hal ini disebabkan karena teknologi informasi berkaitan dengan proses penyediaan informasi yang diperlukan perusahaan dalam menjalankan proses bisnisnya. Hal ini juga menimbulkan tantangan baru bagi perusahaan untuk menyediakan suatu sistem yang mampu mengintegrasikan kebutuhan informasi yang ada serta yang dibutuhkan perusahaan, yang mampu secara efektif dan efisien dalam meningkatkan proses bisnis perusahaan.

Enterprise Resource Planning adalah “suatu paket aplikasi *software* yang terintegrasi untuk digunakan secara luas di organisasi yang mendukung

otomatisasi di seluruh proses bisnis yang ada dalam organisasi (Tjakrawala dan Lukita, 2012). ERP merupakan investasi bisnis dan juga manusia sehingga dalam proses implementasi dibutuhkan kerja sama komitmen yang kuat dari seluruh jajaran manajerial, karyawan, dan implementor. ERP merupakan aplikasi perangkat lunak komputer yang terintegrasi dan menyeluruh. ERP dikembangkan berdasarkan modul-modul fungsional yang meliputi seluruh aspek sumber daya di dalam sebuah perusahaan.

sistem *ERP* sebagai pemecahan masalah efisiensi bisnis dan hasil implementasinya sukses dalam merampingkan proses organisasi yang mengakibatkan penghematan uang dan waktu (Shang *and* Seddon, 2000; dalam Rafaat 2016). Akan tetapi (Al-Mashari and Al-Mudimigh, 2003; dalam Rafaat, 2016) menyatakan bahwa masih banyak perusahaan bahkan sampai hari ini tidak berhasil dalam pelaksanaan *ERP*. Nijher Raafat (2016) berpendapat bahwa para peneliti memperkirakan 90% dari implementasi *ERP* disampaikan terlambat atau lebih dari anggaran dan kegiatan perusahaan menunjukkan 67% tingkat kegagalan perusahaan dalam mencapai tujuan serta dianggap negatif atau tidak berhasil.

Berdasarkan uraian diatas menunjukkan tingkat keberhasilan implementasi sistem ERP masih rendah dan banyak perusahaan yang telah mengimplementasikan sistem ERP tetapi masih belum memanfaatkan potensi sistem ERP secara keseluruhan dalam organisasi mereka. Tingkat kegagalan proyek teknologi informasi dilaporkan berkisar antara 30-70% (Krigsman, 2010). Hasil survey dari Panorama *Consulting solutions* yang dilaporkan oleh Krigsman (2014) melaporkan bahwa rata-rata antara tahun 2010 sampai 2013, 62% dari implementasi *ERP* disampaikan terlambat dan 59% dari implementasi sudah melebihi anggaran. Selain itu, 55% dari implementasi gagal untuk menyadari kurang dari 50% dari tujuan perusahaan mereka. Ada berbagai masalah yang diidentifikasi menjadi alasan atas kegagalan proyek-proyek ini. Sehingga, ada kemungkinan bahwa pemahaman tentang faktor penentu keberhasilan mengenai implementasi ERP telah mengikuti pertumbuhan organik selama bertahun-tahun tapi masih ada yang meninggalkan ERP sebelum sukses dapat dianggap sebagai salah satu yang penting untuk diteliti.

Pencapaian keberhasilan implementasi sistem *ERP* dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor keberhasilan yang pertama adalah dukungan manajemen puncak. Dukungan Manajemen Puncak telah diidentifikasi sebagai faktor keberhasilan yang paling penting dalam proyek implementasi ERP (Umbel, *et al.* 2003 dalam Tjakrawala, 2012). Didalam dukungan manajemen puncak mencakup kesediaan manajemen untuk terlibat dalam mengembangkan dan pemahaman tentang kebutuhan, kemampuan dan keterbatasan IT. Hal ini juga termasuk kesediaan manajemen untuk mengalokasikan sumber daya yang tepat untuk proyek dan keputusan dalam alokasi waktu serta anggaran yang diperlukan untuk penyelesaian proyek. Sehingga, manajemen puncak berperan penting dalam proses penerapan ERP terutama pada fase awal proyek. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nijher Razaat (2016), Agarwal Veena (2015) dan Agarwal Poonam (2014) yang menyimpulkan bahwa manajemen puncak merupakan faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi ERP. Akan tetapi penelitian yang dilakukan oleh Tjakrawala dan Lukita (2012) menyimpulkan bahwa dukungan manajemen puncak sebagai faktor yang tidak berpengaruh.

Faktor keberhasilan yang kedua yaitu *business process reengineering*. Hammer dan Champy (1993) dalam Mudiantono (2013) mendefinisikan bahwa *Business process reengineering* adalah proses menata ulang secara mendasar dan perancangan secara radikal terhadap berbagai proses bisnis yang diharapkan mampu meningkatkan kinerja proses bisnis. *Re-engineering* secara berkelanjutan dapat mengurangi ukuran tenaga kerja dan penghematan biaya jangka pendek lainnya sehingga menjadi salah satu faktor dalam keberhasilan implementasi ERP. Hal ini juga membuat perusahaan untuk mendefinisikan ulang dan mendesain ulang alur kerja agar sesuai dengan perangkat lunak baru. Ganesh and Mehta (2010) menyatakan keberhasilan implementasi sistem ERP ditentukan oleh tiga puluh faktor yang diantaranya adalah *business process reengineering*. Sedangkan menurut Zhang *et al* (2002) dalam Tjakrawala dan Lukita (2012) *process reengineering* bukan merupakan faktor yang berpengaruh.

Adapun faktor keberhasilan berikutnya yaitu manajemen proyek. Aktifitas manajemen proyek berlangsung dari tahap awal siklus hidup ERP hingga ERP selesai (*terminated*). Perencanaan dan pengendalian proyek adalah fungsi dari karakteristik proyek seperti ukuran proyek, pengalaman dengan teknologi, dan struktur proyek (Somers dan Nelson, 2004; dalam Tjakrawala dan Lukita, 2012). Manajemen proyek ERP mengacu pada penentuan jadwal, pencapaian, peralatan, tenaga kerja dan anggaran, menjadi sangat penting dalam lingkungan proyek ERP yang kompleks (Dezdar dan Ainin, 2011; dalam Tjakrawala dan Lukita, 2012). Proyek manajemen yang efektif sangat penting karena keberhasilan dalam implementasi sistem ERP, biasanya dinilai berdasarkan sejauh mana anggaran dan jadwal yang telah ditentukan dan direncanakan dapat terpenuhi. Hal ini sejalan dengan penemuan yang disampaikan oleh Agarwal Veena (2015). Implementasi sistem ERP adalah proyek yang berisiko dan kompleks. Proyek ini membutuhkan manajemen yang sangat baik untuk kontribusi dari unit bisnis, pelanggan dan pemasok, vendor dan konsultan yang terlibat dalam proyek ini. Wakil Ketua Komisi VI DPR, Heri Gunawan mengatakan, Telkom belum didukung manajemen yang efisien dan visioner. Terlihat dari banyaknya keluhan pelanggan yang muncul terkait kinerja manajemen buruk. Heri mengungkapkan, masih terdapat banyak masalah khususnya pada *managing business* (Kalis, 2015).

Faktor penentu keberhasilan implementasi ERP yang keempat yaitu *change management*. *Change management* adalah serangkaian proses yang digunakan untuk memastikan bahwa perubahan strategis yang signifikan dalam organisasi dilakukan secara terkontrol dan sistematis, untuk mengatasi resistensi terhadap perubahan dalam rangka meningkatkan keterlibatan dan pencapaian tujuan organisasi untuk transformasi yang efektif. Pencapaian perubahan yang berkelanjutan dimulai dengan pemahaman yang jelas tentang keadaan organisasi saat ini, diikuti dengan pelaksanaan strategi yang tepat dan ditargetkan. Ganesh and Mehta (2010) berpendapat bahwa *change management* merupakan faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi ERP. Tetapi PT Telkom merupakan salah satu BUMN dimana *change management* sangat berpengaruh terhadap pemerintah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 tahun 2003 tentang

BUMN menyatakan bahwa BUMN adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan. Kementerian Keuangan RI juga menyatakan bahwa Pemerintah dan BUMN memiliki hubungan yang cukup erat dalam kaitannya dengan kepemilikan atas saham BUMN tersebut, maupun kaitannya dengan kegiatan usaha operasional BUMN. Pada saat diterapkan sistem ERP, PT Telkom telah melakukan *change management* yang diharapkan akan memudahkan manajemen dalam penerapan sistem ERP. Namun pada tahap awal, terjadinya perubahan organisasi menyebabkan penanggungjawab atau *user* aplikasi berubah yang dampaknya akan terlihat pada kecepatan penanganannya.

Adapun Faktor penentu keberhasilan implementasi yang terakhir yaitu pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan merupakan aspek penting pada sistem ERP karena pemahaman dan kemahiran *user* atau karyawan merupakan kunci keberhasilan proses bisnis. Kesuksesan implementasi dipengaruhi oleh tingkat penerimaan manajemen dan karyawan profesional atas dampak positif ERP. Dengan adanya teknologi yang memadai dan di dukung oleh kemampuan dari karyawan dalam menggunakan teknologi tersebut akan menjadi nilai tambah bagi perusahaan dan akan menjadi sangat dekat dengan tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan. Pelatihan dan Pendidikan perlu diteliti karena masih banyak karyawan yang belum sepenuhnya mengerti tentang ERP khususnya pada pelaksanaannya. Hal ini dapat dilihat dari tidak konsistennya *user* SAP pada saat input ke dalam sistem SAP sesuai dengan aturan atau *standard operating procedure* (SOP) sehingga harus dilakukan koreksi atas input tersebut yang menyebabkan *closing* laporan keuangan menjadi lama (Irwan Syah, 2016). Ganesh and Mehta (2010) menyatakan dalam penelitiannya bahwa pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang mempengaruhi kesuksesan *ERP*, akan tetapi Rasmy *et al* (2005) dalam Tjakrawala dan Lukita (2012) menyatakan bahwa keikutsertaan dan pelatihan tidak berpengaruh terhadap yang keberhasilan *ERP*.

Rendahnya tingkat kesuksesan dalam implementasi sistem *ERP* dan banyaknya faktor-faktor penentu yang mempengaruhi keberhasilan dalam implementasi sistem *ERP* yang sangat luas untuk dapat dijadikan pedoman yang berarti dan

bermanfaat untuk implementasi sistem *ERP* membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian atas hal ini. Berdasarkan hal-hal yang telah dikemukakan diatas dan dikarenakan adanya hasil yang tidak konsisten, maka penulis memutuskan untuk memilih variabel dependen pada penelitian ini adalah keberhasilan implementasi *enterprise resource planning* (ERP). Adapun alasan peneliti memilih lima faktor dalam penelitian ini yaitu dukungan manajemen puncak, *business process reengineering*, proyek manajemen yang efektif, *change management*, pelatihan dan pendidikan adalah karena dari 37 penelitian yang sudah dilakukan, ditemukan bahwa lima variabel tersebut selalu masuk dalam daftar faktor-faktor keberhasilan implementasi. Selain itu Lima variabel ini merupakan faktor-faktor yang sering digunakan dalam meneliti keberhasilan *enterprise resource planning* di berbagai negara, seperti Cina, Malaysia, Egypt, Iran dan India (Agarwal, 2015). Sehingga peneliti meyakini bahwa dukungan manajemen puncak, *business process reengineering*, proyek manajemen yang efektif, *change management*, pelatihan dan pendidikan merupakan faktor-faktor yang diutamakan dalam keberhasilan implementasi ERP. Penelitian ini dilakukan pada PT Telekomunikasi Tbk dan menuliskan hasil penelitian ini dalam sebuah skripsi yang berjudul: **Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Implentasi ERP (studi pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk)**

1.3 Perumusan Masalah

Dalam implementasi ERP dapat disimpulkan bahwa masih banyak perusahaan yang gagal dalam menerapkan ERP. Perusahaan menerapkan ERP dengan tujuan untuk dapat lebih baik lagi dalam proses bisnisnya akan tetapi pada kenyataanya implementasi ERP dapat menghambat beberapa proses bisnis dalam perusahaan sehingga efektif dan efisien menjadi tidak terlaksana. Oleh karena itu menjadi sebuah subyek untuk diteliti mengapa banyak implementasi yang gagal.

Dengan demikian, timbul pertanyaan yang penting untuk digali jawabannya yaitu faktor-faktor apa saja yang menjadi penentu atau mempengaruhi keberhasilan implementasi ERP. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan implementasi ERP dalam penelitian ini adalah dukungan manajemen

puncak, *business process reengineering*, proyek manajemen yang efektif, *change management*, pendidikan dan pelatihan.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka penulis merumuskan beberapa masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, meliputi:

1. Bagaimana dukungan manajemen puncak, *business process reengineering*, proyek manajemen yang efektif, *change management*, serta pendidikan dan pelatihan dan kesuksesan implementasi ERP pada PT. Telekomunikasi Tbk?
2. Bagaimana pengaruh dukungan manajemen puncak, *business process reengineering*, proyek manajemen yang efektif, *change management*, serta pendidikan dan pelatihan terhadap kesuksesan implementasi ERP secara simultan pada PT. Telekomunikasi Tbk?
3. Bagaimana pengaruh dukungan manajemen puncak, *business process reengineering*, proyek manajemen yang efektif, *change management*, serta pendidikan dan pelatihan terhadap kesuksesan implementasi ERP secara parsial pada PT. Telekomunikasi Tbk?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana manajemen puncak, *business process reengineering*, proyek manajemen yang efektif, *change management*, serta pendidikan dan pelatihan dan kesuksesan implementasi ERP pada PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.
2. Untuk mengetahui apakah manajemen puncak, *business process reengineering*, proyek manajemen yang efektif, *change management* serta pendidikan dan pelatihan berpengaruh secara simultan terhadap keberhasilan implementasi ERP pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.

3. Untuk mengetahui apakah manajemen puncak, *business process reengineering*, proyek manajemen yang efektif, *change management* serta pendidikan dan pelatihan berpengaruh secara parsial terhadap keberhasilan implementasi ERP pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.

1.6 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat dalam penelitian ini dikelompokkan kedalam dua aspek yaitu:

1.6.1 Aspek Teoritis

Kegunaan teoritis berhubungan dengan pengembangan ilmu pengetahuan, oleh karena itu manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain:

- a. Penelitian ini sangat diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur sistem informasi akuntansi yang berkaitan dengan *enterprise resource planning*
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk acuan dan referensi bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan dukungan manajemen puncak, *business process reengineering*, proyek manajemen yang efektif, *change management*, pendidikan dan pelatihan yang mempengaruhi keberhasilan implementasi ERP.

1.6.2 Aspek Praktis

Kegunaan praktis berhubungan dengan praktik didalam penerapan suatu teori oleh karena itu manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini, antara lain:

1. Bagi perusahaan

Bagi perusahaan khususnya pada PT Telkom hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan pikiran dalam hal mengembangkan teknologi informasi yang diharapkan dapat lebih baik untuk kedepannya dan lebih diperhatikan oleh pihak-pihak yang terlibat dalam pengembangan sistem teknologi.

2. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan dalam menambah ilmu pengetahuan dan diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan teknologi informasi.

3. Bagi Penulis

Hasil penelitian dapat dimanfaatkan dalam menambah ilmu pengetahuan mengenai *critical success factors* dalam implementasi *Enterprise Resource Planning (ERP)* dalam institusi serta memperluas wawasan penulis.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

1.7.1 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan lima variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel dependen pada penelitian ini adalah keberhasilan implementasi *enterprise resource planning (ERP)*. Dengan variabel independen yang mempengaruhi adalah dukungan manajemen puncak, *business process reengineering*, proyek manajemen yang efektif, *change management*, pelatihan dan pendidikan. Penelitian ini akan di uji apakah berpengaruh baik secara simultan maupun parsial yang kemungkinan akan mempengaruhi keberhasilan implementasi *enterprise resource planning*.

1.7.2 Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Telekomunikasi Tbk yang berlokasi di Jl. Japati No 1, Bandung. Adapun Objek dalam penelitian ini adalah pengguna *enterprise resource planning* pada PT. Telkom.

1.8 Sistematika Pnulisan Tugas Akhir

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan penjelasan mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian yang mengangkat fenomena yang menjadi isu penting sehingga layak untuk diteliti disertai dengan argumentasi teoritis yang ada, perumusan masalah yang didasarkan pada latar belakang penelitian, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian ini secara teoritis dan praktis, serta sistematika penulisan secara umum.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini mengungkapkan dengan jelas, ringkas, dan padat mengenai landasan teori tentang faktor-faktor penentu keberhasilan dalam implementasi ERP. Bab ini juga menguraikan penelitian terdahulu sebagai acuan penelitian ini, kerangka pemikiran yang membahas rangkaian pola pikir untuk menggambarkan masalah penelitian sebagai jawaban sementara atas masalah penelitian dan pedoman untuk pengujian data, serta ruang lingkup penelitian yang menjelaskan dengan rinci batasan dan cakupan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian yang digunakan, identifikasi variabel dependen dan variabel independen, definisi operasional variabel, tahapan penelitian, jenis dan sumber data (populasi dan sampel), uji validitas dan reabilitas serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan keadaan responden yang diteliti, deskripsi hasil penelitian yang telah diidentifikasi, analisis model dan hipotesis, dan pembahasan mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan hasil penafsiran dan pemaknaan terhadap hasil analisis temuan penelitian dan sarana secara kongkrit yang diberikan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi dalam implementasi ERP dalam aspek praktis dan tujuan pengembangan ilmu.