

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejak 1990-an, *Enterprise Resource Planning System (ERP System)* telah banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan di seluruh dunia menggantikan sistem informasi yang telah dikembangkan sebelumnya. Sistem yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja operasional perusahaan tersebut ternyata menghadapi berbagai kendala dalam proses implementasinya. Menurut laporan yang dibuat oleh Panorama Consulting Group dalam sebuah polling yang dilaksanakan dari Desember 2005 sampai dengan November 2008 terhadap 1.322 perusahaan di seluruh dunia yang telah mengimplementasikan *ERP*, hanya 21% dari mereka yang menyatakan mendapat keuntungan dari implementasi sistem *ERP* (AMR Research-ERP Implementation Survey Report 2009).

Contoh perusahaan yang mengalami kegagalan dalam implementasi *ERP* adalah HP, yang merupakan salah satu pemimpin dalam bidang produksi perangkat komputer dan teknologi informasi. Kegagalan ini terjadi pada tahun 2004, ketika perusahaan ini mulai memusatkan sistemnya pada sistem *ERP*. Pada bulan Agustus 2004, HP mengumumkan bahwa pendapatan dari bagian ESS pada kuartar ketiga yang berakhir pada bulan Juli turun 5% (dari kuartar yang sama ditahun sebelumnya) menjadi \$ 3,4 miliar. Pengaruh kegagalan ini terhadap kondisi keuangan total termasuk jaminan simpanan dan kerugian ditetapkan sebesar \$160 juta, lebih dari lima kali besarnya biaya untuk implementasi proyek *ERP*. Sebagai tindak lanjut dari kegagalan ini, HP dibantu oleh konsultan SAP *ERP* yang dapat dipercaya mengadakan penyelidikan internal untuk mengetahui penyebab kegagalan dari proyek implementasi *ERP* ini. Laporan ini menyatakan bahwa masalah utama tidak berhubungan dengan perangkat lunak SAP tapi dengan persoalan-persoalan yang berhubungan dengan eksekusi¹.

Perusahaan-perusahaan di Indonesia mulai mengadopsi sistem *ERP* sejak tahun 2000. Hal ini dilakukan oleh perusahaan-perusahaan di Indonesia dengan tujuan untuk meningkatkan daya saing di tingkat lokal, regional maupun global. Seperti halnya perusahaan-perusahaan yang juga mengadopsi sistem *ERP* sebelumnya, perusahaan-perusahaan di Indonesia juga mengalami masalah baik saat implementasi maupun setelah implementasi sistem *ERP*. Penurunan kinerja secara keseluruhan pada umumnya terjadi pada saat proses implementasi *ERP*. Setelah proses

¹ Marc L. Songini .2004. "proporsi content". [online]. Available:
<http://www.erpwire.com/erp-articles/case-details.htm> [1 Maret 2009]

implementasi ERP, perusahaan juga menghadapi masalah adaptasi dari penggunanya (*end-user*).

Namun demikian, seperti halnya dengan perusahaan-perusahaan di negara lain, ada perusahaan-perusahaan di Indonesia yang telah sukses mengadopsi sistem ERP. Sejauh mana keberhasilan implementasi sistem ERP inilah yang akan dijadikan isu utama dalam tugas akhir ini.

Perusahaan yang dijadikan sebagai studi kasus dalam penelitian ini adalah PT. Telekomunikasi, Tbk. Penelitian ini mengambil topik pengukuran keberhasilan implementasi ERP berlandaskan pada studi yang dilakukan oleh Princely Emili Ifinedo (2006) yang melakukan pengujian keberhasilan sistem ERP (*system success assessment*) di Finlandia dan Estonia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan implementasi sistem ERP berdasarkan tingkat kepuasan *end-user* dengan menggunakan model uji penilaian kesuksesan Ifinedo pada PT. Telekomunikasi, Tbk yang merupakan pemimpin dalam bisnis telekomunikasi di Indonesia saat ini.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang dilakukan perumusan masalah yang akan dibahas lebih lanjut pada penelitian ini. Adapun permasalahan-permasalahannya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat keberhasilan implementasi sistem ERP pada PT. Telekomunikasi, Tbk, berdasarkan tingkat kepuasan *end-user* dengan menggunakan model penilaian kesuksesan Ifinedo (2006)?
2. Apa yang menjadi faktor-faktor kunci penentu kesuksesan implementasi ERP di PT. Telekomunikasi, Tbk?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan:

1. Menetapkan tingkat keberhasilan implementasi sistem ERP di PT. Telekomunikasi, Tbk, berdasarkan tingkat kepuasan *end-user* dengan menggunakan model Ifinedo (2006) sebagai model penilaian kesuksesan.
2. Menetapkan faktor-faktor yang menjadi penentu kesuksesan implementasi di PT. Telekomunikasi, Tbk?

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Memberi gambaran sejauh mana tingkat keberhasilan implementasi sistem ERP yang telah dicapai PT. Telekomunikasi, Tbk, berdasarkan tingkat kepuasan *end-user* sehingga perusahaan dapat merencanakan langkah-langkah selanjutnya agar keberhasilan implementasi sistem ERP di perusahaan dapat ditingkatkan .

2. Menambah hasil studi mengenai faktor-faktor penentu dalam keberhasilan implementasi ERP di Indonesia. Hal ini dimaksudkan dapat membantu perusahaan-perusahaan yang akan dan sedang dalam tahap implementasi ERP meminimalkan resiko kegagalan implementasi ERP.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini mengambil studi kasus pada sistem TREMS (Telkom Revenue Management System) di PT. Telekomunikasi, Tbk.
2. Pengukuran tingkat keberhasilan berdasarkan dari pengukuran tingkat kepuasan dengan asumsi penerapan dianggap berhasil jika tingkat kepuasan user tinggi.
3. Pengukuran tingkat kepuasan dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner di unit kerja yang berhadapan langsung dengan aplikasi TREMS yang telah diimplementasikan di PT. Telkom DIVRE III.
4. Pengukuran tingkat kepuasan menggunakan metoda rata-rata terhadap nilai yang diberikan oleh responden.