

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Perkembangan dunia industri kini terus mengalami perubahan yang signifikan. Di sekitar tahun 1960, dunia Manufaktur membuat teknik perhitungan kebutuhan Material. Dasar perhitungan adalah menggunakan *Bill Of Material* (BOM) yang berupa daftar kebutuhan bahan baku (*Raw material*) yang dibutuhkan untuk membuat sebuah produk. Dengan memperhitungkan status persediaan barang serta jadwal produksi. Sistem tersebut dapat memberikan rekomendasi pembelian bahan baku yang dibutuhkan. Sistem ini dikenal dengan *Material Requirement Planning* (MRP).

Ditahun 1970, proses MRP di integrasikan dengan fungsi fungsi bisnis manufaktur yang lain, yang menghasilkan sistem baru yang disebut *Manufacturing Resource Planning* (MRPII). MRPII merupakan sebuah sistem yang dapat dipakai untuk membuat perencanaan semua kebutuhan sumber daya manufaktur secara efisien, meliputi *business planning, sales and operations planning, production scheduling, material requirements planning* (MRP), *capacity requirements planning, dan system execution support*.

Pada awal tahun 90-an dunia industri mengembangkan MRPII menjadi sebuah sistem dengan *scope* yang lebih luas yang kemudian dikenal sebagai *Enterprise Resource Planning* (ERP). ERP didesain untuk melakukan otomatisasi proses bisnis untuk perusahaan menengah dan besar. Hal ini dapat meliputi proses manufaktur, logistik, distribusi, persediaan (*inventory*), pengapalan, *invoice* dan akunting perusahaan. Ini berarti bahwa sistem ini nanti akan membantu mengontrol aktivitas bisnis seperti penjualan, pengiriman, produksi, manajemen persediaan, manajemen kualitas dan sumber daya manusia.

Dengan berkembangnya teknologi dari waktu ke waktu akan dapat membantu industri untuk dapat memproduksi dengan lebih efektif dan efisien serta mampu menciptakan dan memproduksi barang-barang yang lebih modern dan berteknologi tinggi. Industri dibagi menjadi industri makro dan kecil dan menengah hal ini dilihat dari jumlah tenaga kerja, modal, produksi, pendapatannya. Dinamika perkembangan usaha kecil dan menengah makin memperlihatkan ketahanannya pada kondisi krisis moneter, hingga terbukti mampu memberikan kontribusi signifikan dalam perekonomian nasional. (Handayani, 2008)

Data Badan Pusat Statistik memperlihatkan, pasca krisis ekonomi tahun 1997-1998 jumlah UKM tidak berkurang, justru meningkat terus, bahkan mampu menyerap 85 juta hingga 107 juta tenaga kerja sampai tahun 2012. Pada tahun itu, jumlah pengusaha di Indonesia sebanyak 56.539.560 unit. Dari jumlah tersebut, Usaha Kecil dan Menengah (UKM) sebanyak 56.534.592 unit atau 99,99%. Sisanya, sekitar 0,01% atau 4.968 unit adalah usaha besar. Data tersebut membuktikan, UKM merupakan pasar yang sangat potensial bagi industri jasa keuangan, terutama bank untuk menyalurkan pembiayaan. Karena sekitar 60 - 70% pelaku UKM belum memiliki akses pembiayaan perbankan. (www.bi.go.id)

Hal tersebut merupakan cerminan atau gambaran umum kekuatan dalam UKM di Indonesia. Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia. Jika dikerucutkan, Indonesia memiliki Pulau Jawa yang menjadi salah satu pusat perekonomian di Indonesia. Salah satu provinsi di Pulau Jawa yang memiliki potensi bagi perekonomian Indonesia adalah provinsi Jawa Barat yang dinilai relatif masih kuat ditengah-tengah perlambatan ekonomi global. Fondasi ekonomi Jawa Barat tersebut dibangun oleh sektor Usaha Kecil Menengah (UKM) (Kadinbandung, 2016).

Kota Bandung merupakan ibu kota Jawa Barat dan salah satu pusat perekonomian di provinsi Jawa Barat. Di Kota Bandung, UKM tumbuh sangat pesat, yakni mencapai 7,8% pada tahun 2015. Sementara itu, pertumbuhan secara nasional baru mencapai 4,7%. (Disperindag.jabarprov.go.id, 2016). Saat ini di Kota Bandung fokus pada pengembangan UKM kreatif karena memiliki Sumber Daya

Manusia (SDM) lebih banyak dibandingkan Sumber Daya Alam (SDA). Berbagai peningkatan dilakukan, salah satunya adopsi penggunaan TIK pada UKM. Salah satu bisnis UKM yang kini menjadi ikon dari Bandung adalah produk fashion dengan munculnya distro dan *factory outlet*. (sindonews.com, 2016)

Berbagai UKM dibidang *fashion* mulai menerapkan sistem demi mengatasi masalah yang ada di proses bisnis UKM. Sejauh ini belum ditemukan tingkat keberhasilan implementasi sistem tersebut di UKM Bandung di bidang industri pengolahan. Alasan dilakukan penelitian karena secara umum adopsi TI di kalangan UKM di Indonesia masih sangat rendah. Menurut hasil Sensus Ekonomi tahun 2006, UKM di sektor industri manufaktur yang menggunakan komputer hanya 1% dari total UKM yang ada di Indonesia. (Widyanti dan Sunaryo, 2016).

Pemilihan UKM pada bidang *fashion* di Bandung sebagai obyek penelitian, didasarkan pada kondisi bahwa UKM di bidang industri pengolahan *fashion* banyak terdapat di Bandung dan merupakan salah satu bidang ekonomi kreatif di Bandung yang sedang diupayakan peningkatannya (kadinbandung, 2014). UKM yang terpilih adalah UKM industri pengolahan yang telah terdaftar pada Kamar Dagang dan Industri Bandung (Kadin Bandung).

1.2 Latar Belakang

Aplikasi korporat yang dikenal dengan istilah ERP (*Enterprise Resources Planning*) selama ini identik dengan perusahaan berskala menengah-besar. Hal tersebut dikarenakan selain dikenal biaya lisensinya sangat mahal, waktu untuk implementasinya pun cukup panjang. Selain itu terdapat juga kegagalan dikarenakan tak sesuai dengan skala dan model bisnis. Tak mengherankan, selama ini ERP dianggap bukan ranahnya usaha kecil-menengah (UKM).

Pada dasarnya, tidak ada karakteristik khusus bagi perusahaan yang ingin mengimplementasikan ERP. Sekarang ini banyak perusahaan berskala kecil dan menengah telah memulai menerapkan sistem ERP karena jika sistem ERP dapat diimplementasikan dengan sukses, manfaat yang signifikan seperti perbaikan layanan pelanggan, jadwal produksi yang lebih baik, dan pengurangan biaya

produksi akan dirasakan oleh perusahaan (Tjakrawala dan Lukita, 2012). Menurut (Ramdhani dan Arifin, 2013) dengan menggunakan teknologi dan sistem informasi pelaku UKM dapat memperoleh beberapa keuntungan yang meliputi layanan konsumen dan citra perusahaan para pelaku UKM dapat menjadi baik, menemukan partner bisnis baru, proses menjadi sederhana dan waktu dapat di padatkan, dapat meningkatkan produktivitas, akses informasi menjadi cepat, penggunaan kertas dapat dihindari, biaya transportasi berkurang dan fleksibilitas bertambah. Beberapa penelitian terdahulu (Mudiantono, 2013), (Falgenti dan Pahlevi, 2013), dan (Leyh, 2014) telah meneliti terhadap UKM yang berani mengimplementasikan ERP dengan cukup baik.

Perusahaan di seluruh dunia telah mengadopsi sistem ERP untuk meningkatkan kinerja bisnis (Beheshti dan Beheshti, 2010), dan sistem ERP telah menjadi salah satu solusi IT yang paling luas dalam organisasi (Al-Mashari et al., 2003). Dalam beberapa tahun terakhir, karena para vendor ERP memberikan perhatian mereka terhadap pasar UKM, telah cukup banyak UKM saat ini yang mengadopsi sistem ERP (Snider et al., 2009). Berbagai macam produk ERP yang didedikasikan untuk pasar Usaha Kecil dan Menengah (UKM) mudah ditemukan. Berbagai vendor sistem informasi mulai mengembangkan sistem ERP dalam berbagai skala perusahaan dan proses bisnis tertentu, salah satunya skala Usaha Kecil dan Menengah (UKM). Jenis sistem ERP untuk UKM ini merupakan versi khusus yang dikembangkan untuk UKM dengan fungsi yang memadai, serta biaya lisensi dan biaya implementasi yang relatif rendah (Cahyadi, 2014). Namun, meskipun sistem ERP telah dirancang khusus untuk UKM tidak begitu kompleks (Koh dan Simpson, 2007), implementasi sistem ERP masih menjadi tantangan bagi banyak UKM (Malhotra dan Temponi, 2010; Olson dan Staley, 2012).

Proyek implementasi sistem ERP akan memunculkan berbagai hambatan yang harus dihadapi oleh suatu organisasi. Hambatan utama yang umum ditemui di UKM adalah keterbatasan anggaran dan sumber daya serta tingkat sensitivitas yang tinggi terhadap biaya. Oleh karena itu, ada banyak hal yang perlu dipertimbangkan oleh UKM sebelum mereka memutuskan untuk melakukan implementasi sistem

ERP. UKM terutama pada tingkat manajemen puncak harus mewaspadai jumlah pengeluaran berupa ongkos dan biaya tersembunyi selama siklus proyek ERP yang dapat meningkatkan biaya pelaksanaan keseluruhan secara drastis (Cahyadi, 2014).

Kendala lain juga masih ditemukan rendahnya pemanfaatan TIK menghambat penerapan ERP pada UKM. Dalam penelitian (Widyanti dan Sunaryo, 2016) rata-rata UKM hanya mengalokasikan 1.54% dari total asset untuk investasi di TIK. Hal ini dikarenakan pemahaman UKM tentang manfaat TIK dalam pengembangan bisnisnya masih terbatas untuk pemasaran. Kondisi ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Roosdhani dkk (2014) di berbagai UKM di Jepara. Kendala utama yang dihadapi UKM dalam pemanfaatan TIK adalah keterbatasan pengetahuan dan informasi SDM mereka tentang pemanfaatan TIK di UKM. Rendahnya pemanfaatan TIK lainnya di UKM juga dijumpai di Indonesia (Rahmana, 2009). Menurut hasil Sensus Ekonomi tahun 2006, UKM di sektor industri manufaktur yang menggunakan komputer hanya 1% dari total UKM yang ada di Indonesia. UKM yang memanfaatkan jaringan internet tidak lebih dari 0.2% dari total UKM yang ada. Hasil penelitian lain menunjukkan pemanfaatan TIK pada UKM furniture dan handicraft yang hanya berkisar pada angka 20% (Noor, 2006) dalam (Widyanti dan Sunaryo, 2016).

Risiko lebih tinggi pada UKM berupa pembengkakan biaya selama pelaksanaan dapat meningkatkan beban keuangan perusahaan dan dengan demikian secara substansial memengaruhi kinerja perusahaan. UKM membutuhkan waktu yang lebih lama untuk pulih apabila implementasi sistem ERP mengalami implementasi kegagalan, bila dibandingkan dengan upaya dari perusahaan besar (Cahyadi, 2014). Liang et al. (2007) menyatakan bahwa tingkat kegagalan proyek sistem ERP mencapai 60%. Tingkat kegagalan yang tinggi tersebut juga mencakup proyek implementasi sistem ERP pada UKM di banyak negara berkembang. Lebih lanjut ditemukan pada penelitian (Astuti dkk, 2014) menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan positif antara *technology content* dengan peningkatan produktivitas UKM Kabupaten Sidoarjo.

Terdapat beberapa penelitian (leyh,2014) yang membandingkan keberhasilan implementasi ERP pada UKM dengan keberhasilan di perusahaan besar. Dan juga terdapat penelitian (Mudiantono, 2013) yang mengadopsi variabel perusahaan besar untuk dijadikan penelitian pada UKM. Oleh karena itu, merujuk pada tingkat keberhasilan implementasi sistem ERP pada perusahaan besar masih rendah dan banyak perusahaan besar yang telah mengimplementasikan sistem ERP tetapi masih belum memanfaatkan potensi sistem ERP secara keseluruhan dalam organisasi mereka. Hal tersebut merupakan masalah kompleks yang masih menjadi isu hingga saat ini agar menjadi perhatian yang khusus terhadap pelaku UKM yang akan mengimplementasikan ERP. Tingkat kegagalan proyek teknologi informasi dilaporkan berkisar antara 30-70% (Krigsman, 2010). Beberapa diantaranya merupakan kegagalan implementasi *High-profile Enterprise Resource Planning* yang menghabiskan biaya ratusan juta dolar (Kanaracus, 2010; Kimberling, 2011) dalam(Tjakrawala dan Lukita, 2012). Hasil survei tahun 2010 yang dilaporkan oleh Krigsman (2010) mengindikasikan bahwa 57% dari implementasi sistem ERP memakan waktu lebih lama dari yang diharapkan, 54% melebihi anggaran mereka, 41% gagal untuk menyadari 50% manfaat, dan 40% mengalami gangguan dalam operasionalnya. 32% eksekutif dan 39% pekerja tidak puas dengan implementasi sistem ERP ini. Berbagai kegagalan yang lain tidak sering terungkap disebabkan rata – rata perusahaan tidak mengungkapkan detail kegagalan yang akan menurunkan citra perusahaan dan menurunkan kepuasan konsumen (Garside, 2004) dalam(Suwandhi, 2015). Survey yang dilakukan oleh Pusat Studi ERP Indonesia tahun 2008, menemukan bahwa tiga masalah utama dalam menerapkan ERP di Indonesia adalah adanya konflik internal, seperti dukungan manajemen puncak, kompetensi tim dalam proyek, dan pelatihan pelaksana (Pusat Studi ERP, 2008).

Penelitian keberhasilan implementasi ERP di UKM yang ditemukan di Indonesia sangat terbatas. Generalisasi terhadap kesuksesan dan kegagalan implementasi ERP masih belum dapat dilakukan. Kesuksesan penggunaan TIK pada perusahaan besar tidak dapat digeneralisasi pada perusahaan kecil menengah karena perbedaan karakteristik. Sehingga penelitian yang berfokus pada CSF di

perusahaan kecil telah direkomendasikan oleh komunitas riset selama beberapa tahun (Leyh, 2014). Dua diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Mudiantono (2013) dan penelitian oleh Falgenti dan Pahlevi (2013). Penelitian Mudiantono (2013) menguji enam variabel yang mempengaruhi kesuksesan implementasi ERP pada pelaku UKM di Jawa Tengah. Keenam variabel yang diuji yaitu: Dukungan Manajemen Puncak, Proyek Manajemen yang efektif, *Business Process Reengineering*, pemilihan *software* dan *hardware* yang tepat, pendidikan dan pelatihan, serta dukungan vendor. Falgenti dan Pahlevi (2013) mengevaluasi implementasi sistem ERP di PT. CP salah satu pelaku UKM di Jakarta. Pada penelitian lain diluar negeri, Leyh (2014) mengemukakan bahwa keberhasilan implementasi sistem ERP pada UKM di Jerman ditentukan oleh 32 faktor, faktor paling tinggi adalah *user training* dan *system test*. Ganesh dan Mehta (2010) menyatakan keberhasilan implementasi sistem ERP ditentukan oleh 30 faktor diantaranya dukungan manajemen puncak, manajemen proyek yang efektif, faktor *business plan* dan *top management commitment and support* merupakan faktor yang paling berpengaruh pada ukm di Indian.

Dukungan manajemen puncak penting bagi alokasi sumber daya yang diperlukan untuk pengambilan keputusan yang cepat dan efektif, solusi untuk konflik yang memerlukan penerimaan selebar perusahaan, dan untuk mendaftar kerjasama dari semua departemen (Tjakrawala dan Lukita, 2012) Banyak penelitian telah menekankan pentingnya dukungan manajemen puncak sebagai salah satu faktor yang diperlukan dalam keberhasilan implementasi sistem *Enterprise Resource Planning* ((Mudiantono(2013); Leyh (2014); dan Lestariningsih dkk (2014)). Pada penelitian Mudiantono (2013) menyatakan dukungan manajemen puncak memiliki pengaruh positif terhadap keberhasilan implementasi ERP. Ganesh dan Mehta (2010) melakukan penelitian pada perusahaan-perusahaan skala kecil menengah di India. Melalui penelitian tersebut, kesimpulan yang didapat adalah komitmen dan dukungan manajemen puncak yang buruk merupakan faktor penyebab kegagalan proyek ERP di perusahaan-perusahaan skala kecil menengah di India. Pada penelitian (Tjakrawala dan Lukita, 2012), terdapat inkonsistensi yang

menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak tidak memiliki pengaruh terhadap keberhasilan implementasi ERP.

Manajemen proyek implementasi ERP juga termasuk salah satu proyek yang rumit dan kompleks, dan tidak semua implementasi ERP dapat sukses. Terdapat 91% proyek implementasi ERP selesai melebihi biaya yang direncanakan (Marinos, 2001) dalam (Suwandhi, 2015). Pada penelitian mudiantono (2013) mengemukakan bahwa manajemen proyek memiliki pengaruh signifikan terhadap keberhasilan ERP di UKM Jawa Tengah. Salah satu contoh proyek ERP yang gagal adalah kasus diperusahaan besar *Fox Meyer Drugs* yang mengakibatkan perusahaan tersebut bangkrut pada tahun 1996.

Menurut Hammer and Champy (1993) dalam buku Mohapatra (2013:5) mendefinisikan *Business Process Reengineering (BPR)* atau rekayasa ulang proses bisnis sebagai pemikiran kembali dan pendesainan ulang proses bisnis untuk meningkatkan kinerja perusahaan dalam hal biaya, kualitas, kecepatan dan layanan. Menurut Willcocks & Sykes (2000), model bisnis yang baru dan rekayasa ulang yang mendorong pemilihan teknologi adalah suatu faktor yang berperan dalam keberhasilan ERP. Hasil evaluasi ditemukan faktor-faktor kesuksesan implementasi ERP di PT. CP adalah BPR yang berjalan dengan lancar, Kostumisasi yang minimal dan komitmen manajemen tingkat atas yang tinggi. Sejalan dengan penelitian Mudiantono (2013) dan Leyh (2014) bahwa *business process reengineering* memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap keberhasilan implementasi ERP di UKM. Namun, pada penelitian yang dilakukan oleh Zhang, et al. (2002) dan Tjakrawala dan Lukita (2012) pada studi perusahaan besar menemukan *business process reengineering* sebagai faktor yang tidak berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi ERP.

Mudiantono (2013) berpendapat bahwa untuk meningkatkan keberhasilan implementasi ERP, manajemen harus memilih *software* dan *hardware* yang paling sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pada penelitian Mudiantono (2013) mengemukakan bahwa pemilihan *software* dan *hardware* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keberhasilan implementasi ERP. Dan dalam penelitian

Mandanhire dan Mbohwa (2016) ditemukan penurunan efisiensi produktivitas dikarenakan perusahaan masih menggunakan *software* dan *hardware* yang telah usang sehingga berdampak pada penurunan produktivitas pembuatan bahan tekstil.

Menurut Sjafriz Mangkuprawira (2014) dalam buku nurjaman (2014;160) mengatakan bahwa pelatihan bagi karyawan merupakan proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya semakin baik sesuai dengan standar. Menurut penelitian yang dilakukan oleh mudiantono (2013) mengemukakan bahwa pendidikan dan pelatihan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keberhasilan implementasi ERP pada UKM Jawa Tengah. Sejalan dengan Leyh (2014) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa pendidikan dan pelatihan merupakan indikator yang paling berpengaruh dari tiga puluh indikator lainnya terhadap keberhasilan implementasi ERP di UKM Jerman. Berkenaan dengan masalah adopsi teknologi informasi atau sistem informasi, beberapa studi terdahulu menyatakan bahwa UKM seringkali diidentikkan dengan sumber daya yang terbatas, pengetahuan IS yang terbatas, dan kurangnya keahlian TI (Levy dan Powell, 2000).

Dalam kasus dukungan vendor, penelitian menunjukkan bahwa kesesuaian yang lebih baik antara perangkat lunak vendor dan pemakai/user organisasi secara positif berhubungan dengan keberhasilan paket implementasi perangkat lunak (Janson & Subramanian, 2010). Mudiatono (2013) mengemukakan bahwa dukungan vendor berpengaruh signifikan terhadap implementasi ERP di ukm Jawa Tengah. Penemuan negatif ditemukan pada penelitian Margareth (2013) ketidaksesuaian aplikasi ERP pada Fox Meyer Drug karena kurangnya perhatian vendor menyebabkan kegagalan dalam implementasi ERP pada perusahaan tersebut. Penulis berpendapat bahwa dukungan vendor sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi ERP dengan mengidentifikasi hubungan vendor sebagai suatu kemungkinan penentu yang penting bagi keberhasilan ERP.

Dengan fenomena tersebut dan adanya inkonsistensi penelitian terdahulu, terdapat beberapa peneliti yang meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi

keberhasilan implementasi ERP dengan *Critical Success Factors (CSF)*. Rendahnya tingkat kesuksesan dalam implementasi sistem ERP dan berbagai faktor penentu keberhasilan pada perusahaan besar dalam implementasi ERP yang amat luas untuk dapat dijadikan petunjuk yang berarti dan bermanfaat bagi UKM dalam implementasi sistem ERP di UKM sehingga membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian atas hal ini. Penulis menggunakan CSF yaitu dukungan manajemen puncak, manajemen proyek yang efektif, *business process reengineering*, pemilihan *software* dan *hardware*, pendidikan dan pelatihan, dan dukungan vendor dikarenakan model ini efektif berdasarkan berbagai penelitian terdahulu dan dapat menangkap *benefit* secara finansial. Sehingga judul penelitian penulis yaitu **Faktor – Faktor Penentu Keberhasilan Terhadap Implementasi ERP Pada Usaha Kecil dan Menengah (Studi Kasus terhadap UKM Fashion di Bandung)**.

1.3 Perumusan Masalah

Pengukuran faktor keberhasilan implementasi sistem ERP pada UKM di Bandung masih sangat terbatas. Hal ini dipengaruhi berbagai hambatan yang harus dihadapi oleh suatu organisasi karena ERP merupakan sistem yang kompleks. Hambatan utama yang umum ditemui di UKM adalah keterbatasan anggaran dan sumber daya. Ditemukan kegagalan karena manajemen proyek yang tidak efektif yang melebihi anggaran dan tidak tepat waktu. Selain itu pemahaman SDM di UKM terhadap penggunaan sistem ERP masih rendah. Perlu adanya perhatian dari dukungan manajemen puncak di UKM harus melakukan manajemen proyek dan rekayasa ulang bisnis yang efektif untuk mewaspadai jumlah pengeluaran berupa ongkos dan biaya tersembunyi selama siklus implementasi ERP yang dapat meningkatkan biaya pelaksanaan keseluruhan secara drastis. Selain itu, manajemen puncak harus menyediakan sumber daya yang sesuai, mendorong pelatihan dan pendidikan, serta menjalin kerja sama yang baik dengan pihak eksternal terutama vendor penyedia sistem. Manajemen puncak harus menganalisis kesesuaian sistem yang diinginkan dengan kebutuhan perusahaan untuk mengurangi tingkat kegagalan implementasi ERP yang tinggi.

Hal ini di perkuat dengan beberapa penelitian yang terlebih dahulu meneliti, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi ERP pada UKM, yaitu faktor dukungan manajemen puncak, manajemen proyek, *business process reengineering*, kesesuaian *software* dan *hardware*, pendidikan dan pelatihan, serta dukungan vendor. Merupakan suatu kebutuhan UKM atas sistem ERP karena terdapat suatu hal menjanjikan yang dapat meningkatkan *competitive advantage* dan meningkatkan integritas data secara menyeluruh yang dapat meningkatkan efisiensi operasional bisnis UKM apabila UKM berhasil dalam mengimplementasikan ERP .

1.4 Pertanyaan Penelitian

Sesuai dengan dengan hasil *literatur review* yang telah dilakukan, diketahui bahwa terdapat beberapa faktor yang menjadi pengaruh terhadap keberhasilan implementasi ERP pada UKM di Bandung, namun masih terdapat berbagai hambatan dan temuan inkonsistensi penelitian dengan teori yang ada yaitu mengenai pengaruh dukungan manajemen puncak, manajemen proyek, *business process reengineering*, kesesuaian *software* dan *hardware*, pendidikan dan pelatihan, serta dukungan vendor. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis mengidentifikasi pertanyaan penelitian yang akan dijawab. Pertanyaan perumusan tersebut adalah:

1. Bagaimana dukungan manajemen puncak, manajemen proyek, *business process reengineering*, kesesuaian *software* dan *hardware*, pendidikan dan pelatihan, dukungan vendor dan keberhasilan implementasi ERP pada UKM di Bandung?
2. Bagaimana pengaruh dukungan manajemen puncak, manajemen proyek, *business process reengineering*, kesesuaian *software* dan *hardware*, pendidikan dan pelatihan, dan dukungan pemasok secara simultan terhadap keberhasilan implementasi ERP pada UKM di Bandung?
3. Bagaimana pengaruh dukungan manajemen puncak secara parsial terhadap keberhasilan implementasi ERP pada UKM di Bandung?

4. Bagaimana pengaruh manajemen proyek secara parsial terhadap keberhasilan implementasi ERP pada UKM di Bandung?
5. Bagaimana pengaruh *business process reengineering* secara parsial terhadap keberhasilan implementasi ERP pada UKM di Bandung?
6. Bagaimana pengaruh kesesuaian *software* dan *hardware* secara parsial terhadap keberhasilan implementasi ERP pada UKM di Bandung?
7. Bagaimana pengaruh pendidikan dan pelatihan secara parsial terhadap keberhasilan implementasi ERP pada UKM di Bandung?
8. Bagaimana pengaruh dukungan pemasok secara parsial terhadap keberhasilan implementasi pada UKM di Bandung?

1.5 Tujuan Penelitian

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk pengembangan keilmuan dan menunjukkan bukti empiris mengenai pengaruh dukungan manajemen puncak, manajemen proyek, *business process reengineering*, kesesuaian *software* dan *hardware*, pendidikan dan pelatihan, serta dukungan vendor terhadap keberhasilan implementasi ERP pada UKM di Bandung. Tujuan penelitian merupakan pernyataan dari apa yang ingin dicapai dalam penelitiannya dan biasanya selaras dengan pertanyaan penelitian. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis dapat mengidentifikasi perumusan penelitian yang akan dijawab, yaitu:

1. Untuk mengetahui dukungan manajemen puncak, manajemen proyek, *business process reengineering*, kesesuaian *software* dan *hardware*, pendidikan dan pelatihan, dukungan vendor dan keberhasilan implementasi ERP pada UKM di Bandung.
2. Untuk mengetahui pengaruh dukungan manajemen puncak, manajemen proyek, *business process reengineering*, kesesuaian *software* dan *hardware*, pendidikan dan pelatihan, dan dukungan pemasok secara simultan terhadap keberhasilan implementasi ERP pada UKM di Bandung.

3. Untuk mengetahui pengaruh dukungan manajemen puncak secara parsial terhadap keberhasilan implementasi ERP pada UKM di Bandung.
4. Untuk mengetahui pengaruh manajemen proyek secara parsial terhadap keberhasilan implementasi ERP pada UKM di Bandung.
5. Untuk mengetahui pengaruh *business process reengineering* secara parsial terhadap keberhasilan implementasi ERP pada UKM di Bandung.
6. Untuk mengetahui pengaruh kesesuaian *software* dan *hardware* secara parsial terhadap keberhasilan implementasi ERP pada UKM di Bandung.
7. Untuk mengetahui pengaruh pendidikan dan pelatihan secara parsial terhadap keberhasilan implementasi ERP pada UKM di Bandung.
8. Untuk mengetahui pengaruh dukungan pemasok secara parsial terhadap keberhasilan implementasi pada UKM di Bandung.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Aspek Teoretis

Kegunaan teoritis yang ingin dicapai dari pengembangan pengetahuan dalam penelitian ini, antara lain:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih terhadap ilmu pengetahuan serta menambah wawasan mengenai *critical success factor* terhadap implementasi sistem informasi *Enterprise Resource Planning*
- b. Penelitian ini juga sebagai sarana pengembangan dan penerapan teori ilmu pengetahuan yang dipelajari selama bangku perkuliahan. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur dan dijadikan referensi oleh penelitian sejenis untuk melakukan penelitian selanjutnya tentang analisis *critical succes factor* terhadap keberhasilan sistem informasi ERP pada UKM.

1.6.2 Aspek Praktis

Kegunaan praktis yang ingin dicapai dari penerapan pengetahuan sebagai hasil penelitian ini adalah:

- a. Bagi Usaha Kecil Menengah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan dan

kajian terhadap berbagai pertimbangan dengan *critical succes factor* agar pemanfaatan sistem informasi ERP dapat maksimal pada ranah UKM

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan pengetahuan secara mendalam kepada peneliti selanjutnya tentang berbagai pertimbangan dengan *critical succes factor* terhadap keberhasilan sistem informasi ERP pada UKM.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

1.7.1 Lokasi dan Objek Penelitian

Objek Penelitian dengan pemilihan UKM pada skala menengah di bidang industri pengolahan *fashion* di Bandung sebagai obyek penelitian, didasarkan pada kondisi bahwa UKM di bidang *fashion* banyak terdapat di Bandung dan merupakan salah satu bidang ekonomi kreatif di Bandung yang sedang diupayakan peningkatan performansinya (kadinbandung, 2014). Beberapa industri pengolahan *fashion* sudah menerapkan ERP, namun belum diketahui faktor keberhasilan yang mempengaruhi implementasi EERP tersebut. Pemilihan skala menengah didasarkan pada tingkat pengelolaan proses bisnis UKM yang lebih besar dan jumlah tenaga kerja yang lebih banyak sehingga kompleksitas dalam pengelolaan proses bisnis dianggap dapat diatasi dengan sistem yang terintegrasi. UKM yang terpilih adalah UKM industri pengolahan yang telah terdaftar pada Kamar Dagang dan Industri Bandung.

1.7.2 Waktu dan Periode penelitian

Penelitian ini dilakukan pada awal tahun 2017 dengan menggunakan responden untuk mengisi kuisioner yang akan diberikan pertanyaan sehubungan dengan masalah penelitian yaitu mengenai dukungan manajemen puncak, manajemen proyek, business process reengineering, pemilihan software dan hardware, pendidikan dan pelatihan, dan dukungan vendor terhadap keberhasilan implementasi ERP pada UKM di Jawa Barat.

1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Pada sistematika penulisan, penulis akan menjelaskan secara ringkas mengenai bab demi bab, yang terdiri dari lima bab untuk membantu penulis mempermudah pembahasan dan mengarahkan pemikiran penulis pada kerangka acuan yang telah ditentukan dengan sistematis. Urutan penulisan bab yang akan disajikan adalah sebagai berikut:

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 argumen 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 membahas mengenai teori yang menjadi dasar bagi penelitian, hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan, kerangka pemikiran yang membahas rangkaian pola pikir untuk menggambarkan masalah penelitian, hipotesis penelitian sebagai jawaban sementara atas masalah penelitian, dan ruang lingkup penelitian yang menjelaskan dengan rinci batasan dan cakupan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan mengenai jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, dan teknik analisis data yang digunakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan mengenai langkah-langkah analisis data dan hasil analisis data yang telah diperoleh dengan menggunakan alat analisis yang diperlukan serta pembahasan hasil penelitian yang diperoleh.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas mengenai kesimpulan peneliti yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan. Selain itu juga disertakan saran yang berguna bagi penelitian selanjutnya.