BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum Objek Studi

Gambar 1.1

Logo Perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

Sumber: http://www.telkom.co.id/

1.1.1. Profil Perusahaan

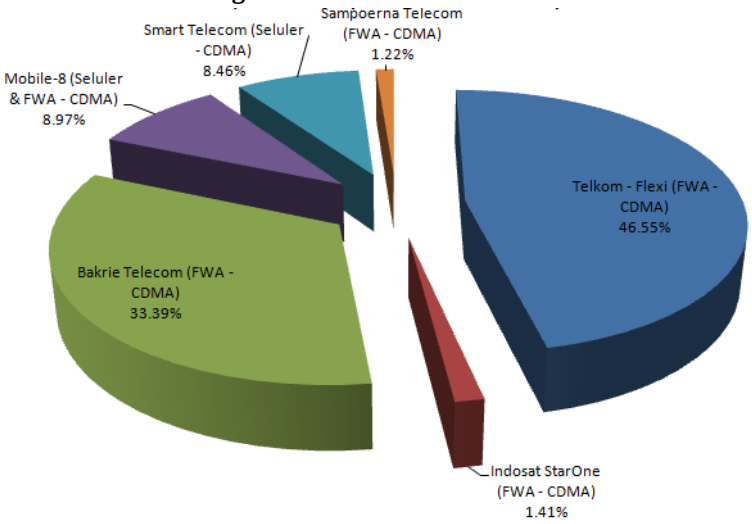
PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (Telkom) adalah penyedia layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. Telkom menyediakan layanan *InfoComm*, telepon tidak bergerak kabel (*fixed wireline*) dan telepon tidak bergerak nirkabel (*fixed wireless*), layanan telepon seluler, data dan internet, serta jaringan dan interkoneksi, baik secara langsung maupun melalui anak perusahaan.

Pada 23 Oktober 2009 Telkom meluncurkan "*New PT Telekomunikasi Indonesia Tbk*" (Telkom yang baru) ditandai dengan penggantian identitas perusahaan. Dengan identitas dan portofolio bisnis yang baru, Telkom juga memiliki nilai-nilai yang baru. Untuk menjawab tantangan masa depan tersebut Telkom melakukan transformasi secara menyeluruh dan mendasar. Transformasi kali ini adalah yang paling besar sepanjang sejarah Telkom, karena bersifat fundamental, menyeluruh dan terintegrasi yang menyentuh empat aspek dasar perusahaan, yakni: Transformasi Bisnis, Transformasi

Infrastruktur, Transformasi Sistem dan Model Operasi dan Transformasi *Human Resources* (HR).

Selain sebagai penyelenggara PSTN terbesar di Indonesia, salah satu bukti bahwa Telkom adalah perusahaan telekomunikasi terbesar adalah sebagai *market leader Fixed Wireless Access* (FWA) CDMA (Gambar 1.3).

Gambar 1.2
Pangsa Pasar FWA CDMA 2010



Sumber: http://komudata.blogspot.com/2011/06/mengamati-pertarungan-operator-seluler.html

1.1.2. Visi dan Misi

1) Visi

To become a leading Telecommunication, Information, Media & Edutainment (TIME) Player in the Region.

2) **Misi**

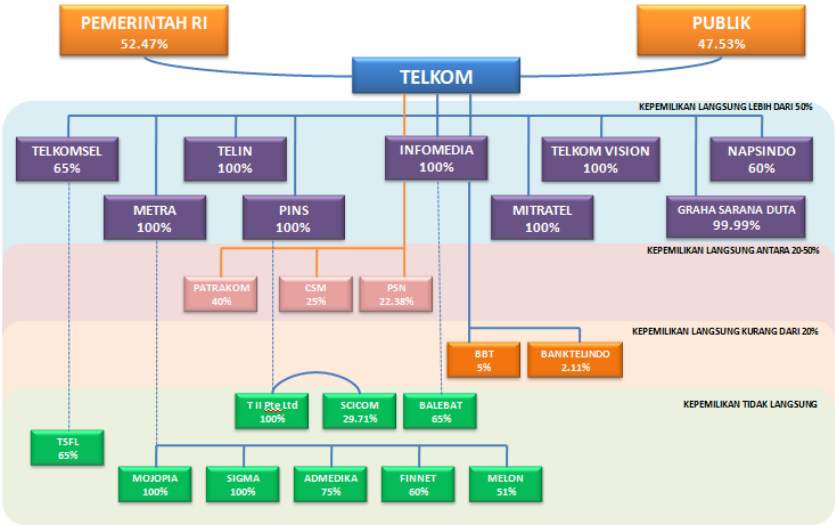
a. *To Provide TIME Services with Excellent Quality & Competitive Price.*

b. *To be the Role Model as the Best Managed Indonesian Corporation*

1.1.3. Struktur Perusahaan

Gambar 1.3

Struktur Perusahaan



Sumber: http://www.telkom.co.id/hubungan-investor/profil-perusahaan/struktur-perusahaan/

1.2. Latar Belakang Penelitian

Sektor telekomunikasi merupakan salah satu sektor yang memiliki potensi pertumbuhan yang baik, mengingat telekomunikasi merupakan sarana yang sangat dibutuhkan untuk mendukung berbagai aktivitas hidup masyarakat. Sehubungan dengan itu, sektor telekomunikasi merupakan salah satu bidang usaha yang sangat menjanjikan saat ini. Perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia adalah Telkom, hal ini dibuktikan dengan menguasai pangsa pasar PSTN.

Persaingan yang sangat ketat antar perusahaan telekomunikasi, membuat Telkom harus mempertahankan kualitas teknologi informasi yang digunakan. Teknologi Informasi merupakan salah satu sumber daya penting dalam perusahaan. Hal ini disebabkan penggunaan teknologi informasi juga terkait dengan proses penyediaan informasi yang diperlukan perusahaan dalam menjalankan roda bisnisnya. Meningkatnya jenis kegiatan bisnis yang dilakukan perusahaan mengakibatkan meningkat juga kebutuhan akan ketersediaan informasi. Hal tersebut menimbulkan tantangan baru bagi perusahaan untuk menyediakan suatu sistem yang mampu mengintegrasikan kebutuhan informasi yang ada serta yang dibutuhkan perusahaan.

Enterprise Resource Planning (ERP) merupakan suatu teknologi informasi yang mengintegrasikan informasi-informasi yang tersedia dalam suatu perusahaan dari berbagai aspek sumber daya yang ada (dana, manusia, waktu, material, kapasitas, dan lain sebagainya). ERP lebih dari sekedar teknologi, juga lebih merupakan suatu investasi. ERP adalah investasi bisnis dan juga manusia. Oleh sebab itu dalam proses implementasi dibutuhkan kerja sama dan komitmen yang kuat dari seluruh jajaran manajerial, karyawan dan implementor.

ERP modul HR atau Sistem Perencanaan Sumber Daya Perusahaan adalah aplikasi perangkat lunak komputer yang terintegrasi dan menyeluruh. Secara arsitektural sistem, ERP dikembangkan berdasarkan modul-modul fungsional yang meliputi seluruh aspek sumber daya di dalam sebuah perusahaan/organisasi.

Telkom sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi pada saat ini sedang menghadapi situasi yang kompetitif sebagai akibat dari adanya perubahan lingkungan bisnis. Untuk itu, Telkom harus mampu menyesuaikan dengan lingkungan bisnis yang baru agar dapat bertahan menjadi operator terkemuka di Indonesia dengan menetapkan visi dan misi baru perusahaan yaitu menjadi *TIME company*. Untuk mendukung kebijakan tersebut, perusahaan memerlukan suatu sistem informasi manajemen yang efektif dan terintegrasi, yang dapat menunjang aktivitas bisnis fungsional yang meliputi proses akuntansi, keuangan, sumber daya manusia, logistik, dan fungsi-fungsi lainnya.

Pada tahun 2004 manajemen memutuskan untuk mengimplementasikan sistem ERP dengan mengadopsi *best practice* SAP R/3 setelah masa ERP pertama pada tahun 2001 dan telah mengalami *upgrade package* menjadi SAP ERP *Central Component* (ECC) 6.0 dan telah banyak digunakan oleh perusahaan telekomunikasi terkemuka di dunia.

Dalam implementasinya, Telkom menunjuk *Magnus Management Consultant* sebagai konsultan implementor yang bekerja sama dengan staf Telkom dalam sebuah *team* proyek SIMTEL yang dibentuk di dalam organisasi PT. Telkom. Proyek SIMTEL dimulai bulan Januari 2001 sampai *go-live* Agustus 2001, sehingga sistem ERP pertama *go-live* pada bulan Agustus di tahun 2001. Implementasi

sistem ERP ditujukan untuk menunjang aktivitas bisnis serta 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 Telkom adalah menu *Fast Integrated Employed Service and Information Online* (FIESTO).

Berdasarkan wawancara langsung dengan user yang menerima komplain dari karyawan sebanyak lima kali dalam kurun waktu satu bulan pada bulan Juni 2011 dan dikhawatirkan akan terus mengalami kenaikan, membuat user ingin mengetahui tingkat kepuasan karyawan. Sesuai dengan permintaan user yang ingin mengetahui tingkat kepuasan karyawan dalam mengoperasikan sistem ERP, penelitian ini bermaksud menganalisis dan mendeskripsikan sistem ERP pada tingkatan pengguna sistem dengan metode *IT-Balanced Scorecard* dalam implementasinya di Telkom Bandung.

Dari latar belakang penelitian tersebut, dapat ditarik judul penelitian ini: **"Analisis Kepuasan Pengguna Sistem *Enterprise Resource Planning* modul *Human Resources* dengan metode *IT Balanced Scorecard* (Studi Kasus pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Kota Bandung)".**

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan alasan pemilihan penelitian ini, permasalahan yang ingin dikaji adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna sistem ERP Telkom menggunakan metode *IT-Balanced Scorecard* dilihat dari *customer (user) orientation*?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna sistem ERP Telkom menggunakan metode *IT-Balanced Scorecard* dilihat dari *operation excellence*?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna sistem ERP Telkom menggunakan metode *IT-Balanced Scorecard* dilihat dari *customer (user) orientation.*
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna sistem ERP Telkom menggunakan metode *IT-Balanced Scorecard* dilihat dari *operation excellence*.

1.5. Kegunaaan Penelitian

1. Bagi Perusahaan

   Memberikan informasi pada pihak manajemen perusahaan agar dapat mengetahui pandangan dari pengguna sistem di perusahaan mengenai pengimplementasian ERP.

2. Bagi Pihak Lain

   Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi dan tambahan pengetahuan bagi pihak lain yang ingin mempelajari tentang konsep studi sistem ERP modul Sumber Daya Manusia.

1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisikan tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

Bab II Tinjauan Pustaka Dan Lingkup Penelitian

Pada bab ini berisikan tentang tinjauan pustaka penelitian, rangkuman teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, ruang lingkup penelitian.

Bab III Metode Penelitian

Pada bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, teknik analisis data, pengujian hipotesis.

Bab IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Pada bab ini akan menjelaskan secara rinci tentang hasil penelitian dari penggunaan sistem ERP modul Sumber Daya Manusia, mendeskripsikan data-data yang telah dikumpulkan, dan melakukan pengujian hipotesis.

Bab V Kesimpulan Dan Saran

Pada bab ini berisi kesimpulan akhir dari analisa dan pembahasan pada bab sebelumnya serta saran-saran yang dapat dimanfaatkan oleh perusahaan berkaitan dengan analisis implementasi sistem ERP modul Sumber Daya Manusia PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.