

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Menurut KBBI (*Kamus Besar Bahasa Indonesia*) evaluasi adalah pengumpulan dan pengamatan dari berbagai macam bukti untuk mengukur dampak dan efektivitas dari suatu objek, program, atau proses berkaitan dengan spesifikasi dan persyaratan penggunaan yang telah ditetapkan sebelumnya. Proses dan hasil evaluasi sangat dipengaruhi oleh beragam pengamatan, latar belakang, dan pengalaman praktis evaluator itu sendiri. Jadi, dapat disimpulkan bahwa pada hakikatnya evaluasi adalah suatu proses yang sistematis dan berkelanjutan untuk menentukan kualitas (nilai dan arti) dari sesuatu, berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu dalam rangka pembuatan keputusan. Sebagaimana tujuannya evaluasi adalah untuk menentukan kualitas sesuatu, terutama yang berkenaan dengan nilai dan arti. Analisis korespondensi adalah suatu ilmu yang mempelajari hubungan antara dua atau lebih peubah, analisis korespondensi bertujuan untuk melihat ada tidaknya hubungan antar variabel yang terdapat pada penelitian, Sedangkan analisis *clustering* bertujuan untuk mengelompokkan objek-objek pengamatan menjadi beberapa kelompok berdasarkan karakteristik yang dimilikinya (Hair, 2010)

PT PINDAD PERSERO adalah perusahaan industri manufaktur yang bergerak dalam bidang pembuatan produk militer dan komersial terbesar di Indonesia. Pindad memiliki beberapa layanan dan produk untuk membantu pertahanan dan keamanan nasional negara Indonesia dan juga untuk memenuhi permintaan dari pelanggan yang tersebar di seluruh dunia. Sejak tahun 2012 Pindad sudah mulai mengimplementasi sistem *ERP* untuk membantu mengintegrasikan dan menyelaraskan proses bisnis didalam perusahaan. *ERP* itu sendiri adalah sebuah sistem informasi yang dipakai perusahaan untuk mengintegrasikan seluruh divisi serta mengelola kegiatan bisnis dalam

perusahaan, seperti pengadaan barang, akuntansi, perencanaan produksi, serta *manufacturing*. Terdapat beberapa aplikasi *ERP* diantaranya seperti Oracle, Odoo, dan *SAP*. *SAP* adalah salah satu aplikasi *ERP* yang sangat populer dan banyak dipakai oleh perusahaan-perusahaan di seluruh dunia. *SAP* membantu perusahaan untuk mengelola sumber daya yang sangat rumit, memberi rekomendasi dalam mengambil keputusan, dan membuat perusahaan berada didepan persaingan.

Mengingat banyaknya kegagalan dalam proses implementasi sistem *SAP* seperti pada perusahaan Marin County California dan Share Company dikarenakan beberapa faktor seperti *low cost* implementasi *SAP* dan *coding* yang signifikan sehingga merubah fungsi *SAP* yang sudah standar dan *best practice*. Sedangkan pada PT PINDAD sendiri berdasarkan hasil wawancara terhadap karyawan di perusahaan terdapat masalah berupa tidak sesuainya informasi pada aplikasi *SAP* dengan apa yang terjadi dilapangan, hal tersebut tentu sangat menghambat proses transaksi yang terjadi didalam perusahaan. Oleh karena itu untuk meningkatkan efektivitas kerja dan keuntungan perusahaan, Pindad harus mengetahui apakah sistem yang digunakan sudah maksimal dalam membantu menyelesaikan pekerjaan. Menurut Lubbe and Remenyi (1999) Banyak perusahaan yang tertarik untuk mengevaluasi sistem informasi yang telah digunakan karena adanya ketidakpastian terhadap nilai aktual investasi pada bidang ini.

Menurut *Delone and Mclean* (2003) terdapat 3 variabel utama yang menentukan sukses tidaknya suatu sistem, variabel pertama yaitu *information quality*, lalu *service quality*, dan *system quality*. Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik mengambil topik “ANALISIS KORESPONDENSI DAN CLUSTERING & EVALUASI IMPLEMENTASI ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP) BERDASARKAN FAKTOR INFORMATION QUALITY, SYSTEM QUALITY, DAN SERVICE QUALITY MENGGUNAKAN MODEL KESUKSESAN”. Solusi yang ditawarkan oleh peneliti untuk mengevaluasi

faktor keberhasilan implementasi *ERP* dengan melakukan analisis menggunakan model kesuksesan sistem informasi oleh *Delone and Mclean*.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Adapun perumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut :

- A. Apakah terdapat hubungan antara *information quality*, *system quality*, dan *service quality* terhadap kepuasan pengguna?
- B. Apakah terdapat hubungan antara *information quality*, *system quality*, dan *service quality* terhadap niat karyawan untuk menggunakan sistem *ERP*?
- C. Bagaimana penerapan analisis clustering untuk klasifikasi karakteristik berdasarkan *information quality*, *system quality*, dan *service quality*?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian dari penelitian ini sebagai berikut :

- A. Untuk mengetahui hubungan antaran *information quality*, *system quality*, dan *service quality* terhadap kepuasan pengguna
- B. Untuk mengetahui hubungan antaran *information quality*, *system quality*, dan *service quality* terhadap niat karyawan untuk menggunakan sistem *ERP*.
- C. Untuk mengetahui klasifikasi karakteristik dari *information quality*, *system quality*, dan *service quality* .

## **I.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian dari penelitian ini yaitu untuk Membantu PT PINDAD khususnya divisi sistem informasi manajemen (*SIM*) untuk melaksanakan progam kerjanya yaitu mengevaluasi sistem *ERP SAP*

## **I.5 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dari permasalahan diatas sebagai berikut :

- A. Model yang dipakai dalam penelitian ini yaitu model kesuksesan sistem informasi oleh *Delone and Mclean*
- B. Data yang diperoleh berupa data primer berdasarkan hasil Kuesioner
- C. Kuesioner hanya diberikan terhadap divisi Alat Berat, Bisnis Hankam, TEKBang, Supply Chain, AKUNKU, dan TCAP.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penelitian

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisikan tentang teori-teori yang menunjang untuk penelitian ini berdasarkan permasalahan pada PT PINDAD PERSERO serta profil perusahaan yang sedang diteliti.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang metode yang digunakan dalam penelitian (model konseptual) serta tahapan-tahapan secara detail pada penelitian ini (sistematika penelitian)

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil serta pembahasan dari penelitian ini yang berisi proses pengumpulan data, karakteristik responden, serta semua uji yang terdapat pada penelitian ini

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan kesimpulan dari keseluruhan penelitian ini serta pemberian saran untuk kemajuan perusahaan kedepannya.