

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah mempengaruhi berbagai macam aspek, terutama mengubah cara perusahaan untuk melakukan berbagai aktivitas bisnis, seperti penjualan, pembelian dan komunikasi. Pada prinsipnya teknologi informasi telah berhasil mengubah perspektif bisnis perusahaan dari *excellence production* (keunggulan produksi) menjadi *customer intimacy* (keintiman pelanggan) dan dari *agent of seller* (agen penjual) menjadi *agent of buyer* (agen pembeli) (Achrol, 1999). Teknologi informasi hadir sebagai solusi untuk meningkatkan efisiensi bisnis perusahaan dengan mengembangkan otomatisasi proses. Persaingan bisnis yang semakin ketat menyebabkan perusahaan perlu untuk menginvestasikan dana pada teknologi informasi untuk meningkatkan keunggulan yang kompetitif, meningkatkan pelayanan, menyediakan informasi secara *real time* dan memudahkan dalam pengambilan keputusan (Al-Muharfi, 2010). Investasi teknologi informasi telah banyak dilakukan perusahaan saat ini melalui solusi TI. Salah satu solusi teknologi informasi yang dipercaya sebagai salah satu perkembangan yang terpenting bagi perusahaan adalah *enterprise resource planning* (Pedro Ruivo, 2016).

ERP adalah suatu tulang punggung lintas fungsi perusahaan yang mengintegrasikan dan mengotomatisasikan banyak proses internal dan sistem informasi dalam hal fungsi produksi, logistik, distribusi, akuntansi, keuangan dan sumber daya manusia pada perusahaan (James, 2006). ERP membantu sebuah perusahaan merampingkan proses bisnis mereka. Hal ini akan memastikan alur kerja dapat berjalan secara halus dan komunikasi antar departemen menjadi lebih baik. Fungsi otomatisasi dalam sistem ERP menjamin aliran informasi tersampaikan dengan jelas dan bebas dari kesalahan, sehingga proses bisnis menjadi lebih sederhana dan responsif. *Best-practise* yang terorganisir dalam sistem ini dapat memberikan dukungan operasional yang lebih baik dan kustomisasi yang lebih mudah (kompasiana, 2015). Sistem ERP yang sukses akan

meningkatkan efektivitas secara keseluruhan, memberikan sarana untuk meningkatkan kinerja kompetitif secara eksternal, meningkatkan respon kepada pelanggan, dan mendukung strategi inisiatif. Bagi perusahaan yang mengimplementasikan sistem ERP, masalah yang sulit dan besar dihadapi adalah mengintegrasikan sistem yang terpisah-pisah diperusahaan, berpindah area fungsional yang terpisah menjadi sebuah sistem komputer yang dapat melayani kebutuhan antar departemen yang berbeda (Indriany, 2018). Budaya perusahaan mengacu baik kepada keterlibatan dukungan kepemimpinan dan aksesibilitas dalam proyek dan pengakuan dari peran pegawai berpengaruh dalam keberhasilan implementasi sistem ERP. Banyak proyek ERP gagal karena pegawai tidak menyadari kebutuhan dan manfaat dari proyek dan akan resisten terhadap perubahan.

Menurut survei yang dilakukan oleh Forrester Research pada bulan April 2001, hanya enam persen dari 500 perusahaan yang disurvei menganggap sistem ERP mereka efektif, sementara 79 persen mengatakan mereka tidak efektif atau hanya sedikit efektif. Berdasarkan penelitian Gartner Group, sekitar 70% dari semua proyek ERP gagal diimplementasikan bahkan setelah lebih dari tiga tahun (Gillooly, 1998, pp. 46-56). Wailgum (2009) dan Monahan (2013) memaparkan beberapa kasus terkenal yang terkait tentang kegagalan implementasi ERP. Contohnya yang dialami perusahaan Nike produsen sepatu dan olahraga. Setelah melakukan pembaharuan sistem ERP dan sistem rantai pasok senilai 400 juta dollar di tahun 2000, Nike malah kehilangan penjualan senilai 100 juta dollar dan penurunan nilai saham sebesar 20%. Oleh karena itu, (Nah & JKuang, 2001) menyimpulkan tentang kegagalan dalam mengimplementasikan proyek ERP dan masih sedikit penelitian yang menyelidiki kesuksesan implementasi ERP dari fase awal hingga fase implementasi.

Kelemahan dalam hal proses yang terjadi ketika seseorang menggunakan suatu layanan dan menyatakan bahwa salah satu titik lemah dalam penggunaan ERP adalah dari sisi adopsinya. Baik sifatnya paksaan dari pimpinan atau sifatnya ketidaktahuan. Dari banyaknya teori yang ada, salah satu teori yang sering digunakan dalam melakukan adopsi adalah difusi inovasi. Pada teori difusi inovasi adanya kesempatan untuk observasi suatu produk dan untuk mengetahui *relative*

advantages ketika melihat suatu produk itu baik atau tidak. Dan setelah kita menerimanya itu tidak serta merta menggunakannya, karena ada fase - fase lain sebelum menerapkan layanan. Dengan perkembangan zaman yang ada, banyak yang menyatakan bahwa teori – teori yang ada sudah tidak relevan lagi karena teori yang sudah ada hanya membahas produk yang sifatnya bisa digunakan. Meskipun teori – teori ini dapat menjelaskan hal – hal untuk mengidentifikasi penggunaan ERP, tetapi keberadaannya masih belum bisa dikatakan maksimal, dengan angka kegagalan ERP yang besar (Lubis, 2018).

Sebuah perusahaan perlu proses otomatisasi dan integrasi, solusi yang ditawarkan sekarang hanya ERP. Dan dengan angka kegagalan ERP yang besar, diperlukan teori untuk mengidentifikasi kegagalan ERP pada sisi tertentu, seperti pada fase penerimaan. Pada fase penerimaan diperlukan strategi untuk memudahkan perusahaan menentukan produk yang tepat bagi perusahaan. Oleh karena itu, dengan besarnya angka kegagalan penggunaan ERP, penulis mempunyai solusi dan akan membuat penelitian tentang “**Pengembangan Teori Means of Engagement (MOE) Terhadap Penggunaan Enterprise Resource Planning (ERP) Pada Level Acceptance**”. Dengan adanya teori ini diharapkan dapat mengidentifikasi permasalahan yang ada untuk keperluan *assessment* dan mengetahui bagaimana cara agar bisa meningkatkan tingkat adopsi, sehingga ERP tidak menjadi *failed based solution* lagi di perusahaan-perusahaan.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah terdeskripsikan diatas, terdapat beberapa rumusan masalah. Rumusan masalah terserbut adalah sebagai berikut:

1. Dengan adanya perbedaan pendapat berkaitan dengan *platform* ERP, bagaimana pengguna bisa menyaring faktor – faktor yang terkait pada tahap *acceptance* berdasarkan atribut, karena jika atribut itu dipenuhi cenderung akan lebih mudah untuk mencerna biasanya informasi yang berbeda.
2. Dengan banyaknya pilihan *platform* ERP yang ditawarkan, membuat perusahaan – perusahaan sulit menentukan *platform* yang tepat. Oleh sebab itu dibutuhkan variabel prioritas yang dapat memperhatikan

variabel dari sisi *acceptance* untuk memudahkan pemilihan produk tersebut.

I.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dari rumusan masalah yang telah dideskripsikan diatas adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi faktor-faktor dalam menentukan produk ERP.
2. Mengeksplorasi analisis korelasi menggunakan data objektif.
3. Merancang prioritas domain-domain yang terkait dalam menentukan produk ERP.
4. Mengembangkan model keterlibatan antara *user* dengan produk ERP pada tahap implikasi.

I.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini:

1. Dapat mengidentifikasi faktor-faktor dalam menentukan produk ERP.
2. Dapat mengeksplorasi analisis korelasi menggunakan data objektif.
3. Mengetahui perancangan prioritas domain-domain yang terkait dalam menentukan produk ERP.
4. Memahami pengembangan model keterlibatan antara *user* dengan produk ERP sampai tahap implikasi.

I.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengguna *software* ERP pada *Microsoft Dynamic Navision*.
2. Penelitian ini bersifat eksploratif dengan jumlah data atau sampel yang dianalisis sebanyak 51.
3. Terdiri dari 12 variabel, dimana ada 3 variabel dependen dan 9 variabel independen yang masuk dalam domain *implication* terhadap konsep model yang sedang dikembangkan.
4. Perusahaan yang bergerak dibidang *IT solution* dan multimedia yang sudah menggunakan sistem ERP selama lebih dari 10 tahun.
5. Melakukan analisis data mengenai hubungan antar variabel menggunakan analisis Kendall's tau.