

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **I.1 Latar Belakang**

Pemanfaatan sistem informasi di berbagai sektor perusahaan kini semakin meningkat demi mempermudah pekerjaan dengan memanfaatkan teknologi yang sedang berkembang pesat. Dengan banyaknya sejumlah data dan informasi yang dimiliki perusahaan maka fungsional sistem yang diperlukan perusahaan dapat saling terintegrasi satu sama lain untuk mengolah data, hingga pengambilan keputusan. Salah satu contoh sistem informasi yang sedang banyak digunakan banyak perusahaan adalah sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP). Menurut (Suryalena, 2013) ERP adalah aplikasi komputer yang menyatukan sistem informasi yang mencakup berbagai fungsi utama perusahaan, seperti fungsi keuangan, produksi, pemasaran, sumber daya manusia dan lain sebagainya.

Sejak tahun 2000 hingga sekarang, perusahaan di Indonesia baik di sektor manufaktur, jasa hingga pemerintahan banyak yang telah mengadopsi ERP. ERP dapat memberikan peningkatan *innovation performance* dan *quality performance* yang berdampak secara langsung pada peningkatan kinerja perusahaan khususnya dalam peningkatan akurasi informasi antar departemen di perusahaan, respon terhadap pelanggan yang lebih cepat, pengambilan keputusan yang lebih tepat, dan penggunaan sumber daya yang lebih baik dan akhirnya mampu meningkatkan pendapatan perusahaan (Adityawarman et al., 2016).

Akan tetapi, penelitian (Glass, 2005) menyatakan bahwa kegagalan proyek sistem informasi kerap telah terjadi di beberapa negara, baik perusahaan besar dan kecil, organisasi komersial, nirlaba maupun di sektor pemerintahan. Pada penelitian *IT Cortex* dalam (Napitupulu, 2015) juga menunjukkan bahwa 51% perusahaan - perusahaan di Amerika gagal mengadopsi ERP dan tingkat keberhasilan penerapan ERP di China hanya 10%. Hal tersebut didukung dengan penelitian (Panorama Consulting Solutions, 2015) sebanyak 57% dari implementasi ERP membutuhkan

waktu yang lebih lama dari yang diharapkan, 54% melebihi anggaran, 41% gagal mencapai setidaknya setengah dari keuntungan bisnis mereka, dan 40% terputus. Sebanyak 32% eksekutif dan 39% pegawai tidak puas dengan implementasi ERP di perusahaan.

Sebagaimana di Indonesia, (Dantes, Gede & Zainal, A, 2010) menunjukkan bahwa hampir 83,33% perusahaan di Indonesia tidak sukses dalam mengadopsi ERP. Penelitian (Sapty Rahayu et al., 2018) menunjukkan pada 110 proyek sistem informasi di Indonesia menemukan bahwa hanya 27% proyek sistem informasi yang berhasil, sisanya 55% bermasalah dan 18% gagal. Berdasarkan data persentase tersebut maka adopsi ERP pada perusahaan di Indonesia perlu dievaluasi untuk meningkatkan nilai perusahaan yang telah menginvestasikan banyak waktu dan biaya selama tahapan implementasi berlangsung.

Penelitian ini dimaksudkan untuk menentukan kesuksesan adopsi ERP di perusahaan serta mengetahui faktor keberhasilan apa yang menentukan penggunaan ERP. Tahapan implementasi ERP diakhiri dengan proses *Go-live* yaitu semua proses bisnis dalam perusahaan sudah menggunakan ERP. Dengan tercapainya titik *Go-live* sebenarnya salah satu bagian dari implementasi yang sukses (Motiwalla & Thompson, 2009). Dengan berhasilnya implementasi ERP di perusahaan, maka penggunaan ERP pada pasca implementasi perlu dievaluasi untuk meningkatkan pendapatan perusahaan sehingga berada pada kondisi optimum dalam meraih keuntungan. Objek penelitian yang dijadikan studi kasus dalam penelitian ini adalah PT. Metindo Erasakti.

PT. Metindo Erasakti merupakan sebuah perusahaan manufaktur yang memproduksi komponen otomotif berupa *Part* dan *Tooling* yang diperuntukkan kendaraan bermotor roda dua dan empat. Saat ini perusahaan memiliki 3 pabrik untuk memproduksi komponen otomotif yang berlokasi di kota Bekasi. Setelah berdiri dari tahun 1989 hingga saat ini perusahaan telah memiliki banyak *customer* yang berasal dari industri

otomotif seperti PT. Toyota Motor Manufacturing Indonesia, PT. Honda Prospect Motor, PT Suzuki Indomobil Motor, PT. Kawasaki Motor Indonesia dan lain - lain.

Alasan PT. Metindo Erasakti dipilih sebagai objek penelitian didasarkan dari hasil wawancara dengan Bapak Ryzky selaku senior staf pada departemen IT, saat ini merupakan kali keduanya PT. Metindo Erasakti mengadopsi sistem ERP. Sistem ERP yang gagal diimplementasikan pada saat itu ialah G5 Solutions. Kegagalan diindikasikan melalui tahap adopsi yang memiliki kendala yaitu kurangnya dukungan dari calon pengguna, ketidaksesuaian fitur dengan proses bisnis dan pelatihan yang tidak dilaksanakan. Sehingga implementasi G5 Solutions dinilai gagal dan akan merugikan perusahaan karena tidak terpenuhinya kebutuhan perusahaan.

Adopsi yang kedua kalinya PT. Metindo Erasakti memilih untuk tidak menggunakan G5 Solutions lagi sebab tidak didukungnya oleh pihak manajemen dan pengguna. Dengan mengevaluasi kendala pada tahap sebelumnya, perusahaan memastikan adopsi kedua kalinya akan menjalankan tahap implementasi yang baik dengan memastikan fitur pada sistem ERP dapat sesuai dengan proses bisnis yang ada hingga mengadakan pelatihan. Pelatihan yang dilakukan perusahaan adalah *key user training* yaitu pelatihan kepada satu perwakilan pegawai setiap departemen yang bertanggung jawab pada proses bisnis bersangkutan dan *user acceptance test* yaitu pelatihan kepada seluruh pegawai yang bertanggung jawab pada proses bisnis bersangkutan.

Sistem ERP yang dipilih perusahaan adalah Microsoft Dynamics 365. Microsoft Dynamics 365 merupakan salah satu dari produk sistem ERP yang diluncurkan oleh perusahaan Microsoft. Microsoft Dynamics 365 memiliki kelebihan yaitu memiliki integrasi yang baik dengan produk bisnis Microsoft seperti Microsoft Azure, Microsoft Office dan lain sebagainya sehingga perusahaan dapat memanfaatkannya secara bersamaan di luar dari penggunaan Microsoft Dynamics 365.

PT. Metindo Erasakti telah melaksanakan *Go-Live* sistem ERP menggunakan Microsoft Dynamics 365 pada bulan Maret 2022. Microsoft Dynamics 365 dipilih perusahaan dengan pertimbangan banyak *vendor* yang bersedia men-*develop* hingga

anggaran yang berkenan. Perusahaan berharap dengan menerapkan sistem ERP, maka data dan informasi akan saling terintegrasi secara *real time* dan memiliki kredibilitas yang tinggi. Jumlah pengguna Microsoft Dynamics 365 yang direncanakan awal perusahaan berjumlah 112 dengan jenis modul dan lisensi yang berbeda - beda menyesuaikan dengan hirarki perusahaan. Modul - modul pada Microsoft Dynamics 365 yang digunakan perusahaan terdapat modul *Human Resource*, *Finance Accounting* dan *Supply Chain Management*.

Pada modul *Supply Chain Management* terdapat proses bisnis utama perusahaan, yaitu proses bisnis *sales order* yang akan dijadikan penelitian. Departemen yang bertanggungjawab dalam proses bisnis *sales order* antara lain departemen *Marketing*, *PPC*, *Finance* dan Logistik yang tersebar di 3 pabrik. *Sales order* merupakan proses mengenai jual beli antar PT. Metindo Erasakti dengan *customer*-nya yang dimulai oleh *customer* mengirimkan permintaan pembelian berupa *purchase order* hingga departemen *Finance* menerima pembayarannya.

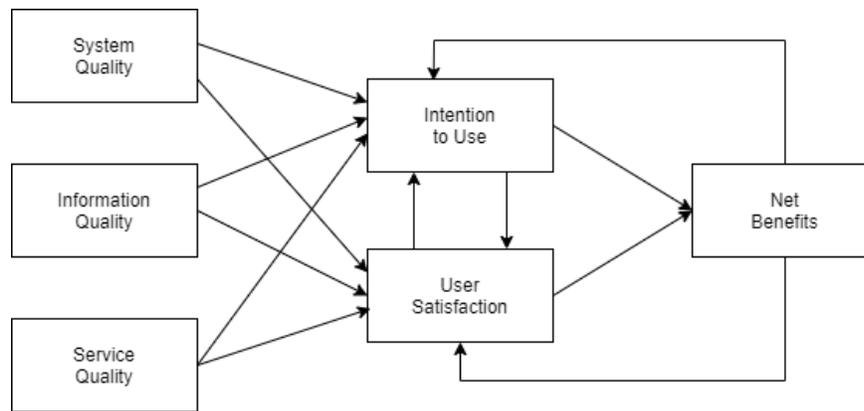
Setelah mengadopsi Microsoft Dynamics 365 selama tiga bulan, masih terdapat kendala pada proses operasionalnya. Kendala tersebut diklasifikasikan menjadi kesalahan data, kesalahan sistem dan *human error*. Setiap terjadi kendala kesalahan sistem, perusahaan khususnya departemen IT akan menangani kendalanya bersama dengan pihak eksternal yaitu konsultan. Dengan tetap mempekerjakan pihak eksternal untuk setiap kendala kesalahan sistem, perusahaan tentunya akan mengalami pemborosan biaya. Kendala kesalahan data dan *human error* dapat diselesaikan oleh departemen IT yang saat ini hanya berjumlah 6 orang.

Maka dari itu, saat ini kesuksesan adopsi Microsoft Dynamics 365 belum diketahui apakah sistem ini benar-benar efektif dan efisien untuk digunakan karyawan PT. Metindo Erasakti dalam mendukung proses bisnis *sales order*. Penelitian dilakukan untuk menentukan kesuksesan adopsi Microsoft Dynamics 365. Kesuksesan akan ditentukan dari dampak, manfaat dan kepuasan pengguna setelah menggunakan

Microsoft Dynamics 365. Pada penelitian ini, kesuksesan dari adopsi Microsoft Dynamics 365 akan dianalisis menggunakan model DeLone & McLean (2003).

Alasan DeLone & McLean (2003) dipilih karena model ini telah banyak digunakan oleh banyak penelitian sehingga dinilai sudah cukup *parsimony*, *parsimony* memiliki arti sederhana tetapi dianggap sudah cukup valid (Maranaisya & Novita, 2019). Model ini mengidentifikasi pemahaman keseluruhan melalui keberhasilan implementasi Sistem Informasi (Ojo, 2017). Oleh karena itu model ini cocok digunakan untuk menganalisis kesuksesan proses bisnis *sales order* di PT. Metindo Erasakti yang cukup sederhana. Hasil dari evaluasi diharapkan dapat digunakan sebagai tinjauan untuk meningkatkan atau mengoptimalkan fungsi Microsoft Dynamics 365. Penelitian ini menggunakan seluruh komponen yang ada pada model kesuksesan sistem informasi yaitu *information quality*, *system quality*, *service quality*, *intention to use*, *user satisfaction* dan *net benefits* untuk dijadikan model awal untuk mengukur sejauh mana keefektifan aplikasi dalam mempermudah pengguna dan mempengaruhi kesuksesan dan kegagalannya agar dapat dievaluasi untuk pengembangan dan perbaikan selanjutnya (Hidayatullah et al., 2020).

Model kesuksesan Delone & McLean (2003) merupakan hasil modifikasi dari model Delone & McLean (1992). Jika awalnya pada model Delone & McLean (1992) memiliki variabel *system quality*, *information quality*, *intention to use*, *user satisfaction*, *individual impact* dan *organizational impact*. Maka pada model Delone & McLean (2003) variabel *service quality* ditambahkan sebagai penentu tambahan yang akan mempengaruhi *intention to use* dan *user satisfaction*. Pada variabel *individual impact* dan *organizational impact* digabungkan menjadi satu variabel menjadi *net benefits* seperti yang ditampilkan di gambar I.1.



Gambar I.1 Model Kesuksesan Delone & Mclean  
Sumber:(DeLone & McLean, 2003).

Model Delone & McLean (2003) dapat menentukan kesuksesan dengan mengidentifikasi dari enam variabel yang saling berkaitan dan mempengaruhi satu sama lain. Variabel *systems quality* memperhitungkan keberhasilan dan kualitas pada sistem; *information quality* memperhitungkan kualitas dari *output* yang dihasilkan sistem; *service quality* memperhitungkan pelayanan yang diberikan; *intention to use* memperhitungkan kesediaan pengguna dalam menggunakan sistem; *user satisfaction* memperhitungkan respon yang diberikan oleh pengguna dan *net benefits* memperhitungkan keberhasilan dari efektivitas penggunaan sistem (DeLone & McLean, 2003).

## I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, rumusan masalah yang diajukan adalah:

1. Bagaimana kesuksesan adopsi sistem ERP proses bisnis *Sales Order* di PT. Metindo Erasakti?
2. Apa faktor yang mempengaruhi kesuksesan adopsi sistem ERP proses bisnis *Sales Order* di PT. Metindo Erasakti?

## I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk menentukan kesuksesan penggunaan sistem ERP proses bisnis *Sales Order* di PT. Metindo Erasakti dengan menilai arah dan signifikan semua variabel pada model Delone & Mclean.
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kesuksesan sistem ERP proses bisnis *Sales Order* di PT. Metindo Erasakti sehingga dapat memberikan rekomendasi kepada PT. Metindo Erasakti untuk mengoptimalkan penggunaan Microsoft Dynamics 365.

#### **I.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang didapat dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi peneliti dapat meningkatkan ilmu untuk memecahkan permasalahan yang ada dan membuat keputusan terkait dengan analisis adopsi ERP.
2. Bagi PT. Metindo Erasakti dapat bermanfaat untuk mengetahui tinjauan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan dan mengoptimalkan kesuksesan sistem ERP pada proses bisnis *Sales Order*.

#### **I.5 Batasan Masalah**

Batasan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Analisis kesuksesan dilakukan menggunakan model kesuksesan Delone & Mclean yang mengukur 6 variabel mulai dari *system quality*, *information quality*, *service quality* serta *user satisfaction* dan *net benefits*.
2. Sistem ERP yang digunakan merupakan Microsoft Dynamics 365.
3. Penelitian ini hanya membahas mengenai proses bisnis *Sales Order*.
4. Penelitian ini tidak membahas komparasi dengan sistem sebelumnya melainkan hanya membahas mengenai adopsi sistem ERP dengan Microsoft Dynamics 365.
5. Penelitian ini berdasarkan evaluasi penggunaan Microsoft Dynamics 365 dari bulan Maret - Mei.
6. Penelitian ini diujikan dengan menggunakan *software* SmartPLS 3.3.9.

7. Hasil penelitian hanya sebatas rekomendasi mengenai penggunaan Microsoft Dynamics 365.

## **I.6 Sistematika Penulisan**

Adanya sistematika penulisan penelitian tugas akhir ini memuat 3 bab antara lain yaitu:

1. BAB I Pendahuluan: pada bab ini akan membahas tentang gambaran secara umum mengenai penelitian yang memuat latar belakang penulisan, rumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah, dan sistematika penulisan.
2. BAB II Tinjauan Pustaka: pada bab ini akan membahas tentang teori - teori yang berkaitan dengan permasalahan penelitian dan penjelasan dari metode penelitian.
3. BAB III Metodologi Penelitian: pada bab ini akan membahas tentang model konseptual dan sistematika penelitian yang dilakukan dari tahap identifikasi sampai tahap akhir pembuatan kesimpulan.
4. BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data: pada bab ini akan membahas tentang pengolahan data statistik yang berkaitan tentang karakteristik responden hingga semua pengujian yang dilakukan pada penelitian ini.
5. BAB V Hasil Analisis: pada bab ini akan membahas tentang hasil analisis dari pengumpulan dan pengolahan data serta membahas kebenaran hipotesis – hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.
6. BAB VI Kesimpulan dan Saran: pada bab ini akan membahas kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian dan saran yang dapat diberikan kepada perusahaan yang telah diteliti permasalahannya.