

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pandemi Covid-19 telah mengubah pola hubungan masyarakat dan dunia usaha untuk adaptif menggunakan teknologi informasi. Dampak dari pandemi Covid-19 di era globalisasi telah memicu berkembangnya teknologi informasi yang merambah ke banyak bidang diantaranya adalah bidang pendidikan, kesehatan, ekonomi, perdagangan, industri, transportasi, jasa, dan pangan. Dunia usaha/pelaku perusahaan skala besar, skala menengah, perusahaan skala kecil, sampai pada tingkat pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), perlu melakukan inovasi dan menerapkan langkah-langkah strategis untuk menjaga kelangsungan bisnisnya. Dalam era globalisasi langkah strategis yang dipilih dan dilakukan oleh dunia usaha/Perusahaan dan para pelaku bisnis adalah dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi, salah satunya dengan menerapkan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP). ERP adalah sistem informasi terintegrasi yang dirancang untuk membantu perusahaan dalam mengintegrasikan dan mengelola berbagai proses bisnis perusahaan seperti produksi, keuangan, persediaan, sumber daya manusia, dan lainnya. Sistem ERP telah terbukti dan menjadi kebutuhan yang fundamental dan strategis bagi perusahaan dalam mengelola operasional dan sumber daya mereka.

Tetapi pada implementasinya mengotomasikan suatu hal yang sebelumnya sudah terbiasa dijalankan secara manual tidaklah mudah apalagi yang diotomasikan adalah alur proses bisnis utama suatu perusahaan. Perlu pembiasaan, penyesuaian, dan adaptasi dengan sistem yang baru sehingga tidak menyebabkan permasalahan yang bisa menjadi awal dari gagalnya implementasi ERP, seperti permasalahan yang muncul di PT. Glico Indonesia yang menjadi objek pada penelitian ini yaitu, pelatihan penggunaan sistem yang diberikan oleh vendor kepada karyawan kurang memadai dan pemaparan terkait hubungan antara modul pada sistem dengan proses bisnis perusahaan kurang detail yang menyebabkan pengetahuan karyawan terhadap sistem masih minim sehingga penggunaan sistem ERP yang awalnya ditujukan untuk mengefisiensikan proses bisnis perusahaan dan mempermudah pekerjaan karyawan menjadi kurang maksimal.

Pada penelitian yang dilakukan (Phaphoom dkk., 2018) menyatakan bahwa 79% masalah terjadi pada durasi proyek. Sebagian besar akar masalah terjadi pada organisasi/perusahaan itu sendiri diantaranya *Project Schedule* yang tidak realistis dan ruang lingkup proyek yang diperluas. Sekitar 60% organisasi/perusahaan mengalami gangguan operasional selama implementasi baik itu masalah teknis maupun non teknis. Lalu berdasarkan hasil survei, kegagalan implementasi software ERP didunia adalah sebanyak 50-70%, menurut Standish *Group* hanya 10% yang berhasil menerapkan ERP, 55% mengalami keterlambatan dalam implementasi, dan 35% proyek dibatalkan, dan juga dalam sebuah studi yang diterbitkan oleh Deloitte pada tahun 2017 diperkirakan bahwa 55% hingga 75% proyek implementasi ERP gagal untuk mencapai tujuan perusahaan.

Dengan tingginya tingkat kegagalan dalam implementasi ERP terdapat teori yang dapat digunakan sebagai acuan ketika akan mengadopsi teknologi informasi salah satunya yaitu *diffusion of innovation*. Teori ini membahas tentang tahapan yang ada pada proses adopsi suatu inovasi dan terdapat tiga konsep utama yang menjadi pokok bahasan dalam teori ini yaitu inovasi, difusi dan adopsi (Rogers, 1983). Namun teori *diffusion of innovation* belum cukup menjelaskan adopsi dalam konteks penerapan sistem ERP karena pada teori *diffusion of innovation* dan teori lain yang membahas tentang adopsi teknologi, menjelaskan tentang proses implementasi sistem secara statis sedangkan model *Means of Engagement* yang akan dikembangkan pada penelitian ini menjelaskan tahapan adopsi sistem yang dinamis.

Konsep *Means of Engagement* (MoE) bertujuan untuk mengukur tingkat keberhasilan dari penggunaan suatu produk. Dengan mempertimbangkan keempat level yaitu *agreement*, *acceptance*, *approval*, dan *adoption* (Lubis dkk., 2019). Dengan menggunakan model *Means of Engagement*, perusahaan dapat memahami persyaratan yang harus dipenuhi untuk mengimplementasikan perangkat lunak ERP. sehingga dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kegagalan. Salah satu aspek penting dalam implementasi sistem ERP di perusahaan adalah pada tahap *approval*. Pada tahap ini dapat diartikan perusahaan yang ingin mengimplementasikan sistem ERP menyetujui penggunaan sistem dan

mulai mempertimbangkan faktor-faktor yang harus diperhatikan ketika akan menerapkan sistem ERP.

Dengan tingginya angka kegagalan implementasi ERP perlu adanya teori untuk mengidentifikasi sistem ERP yang dipakai suatu organisasi atau perusahaan agar kegagalan pengaplikasian ERP bisa diminimalisir. Dari penjelasan diatas, penulis membuat penelitian ini untuk menganalisis faktor apa saja yang berpengaruh terhadap persetujuan penggunaan produk yang dalam kasus ini produknya merupakan sistem ERP dan untuk menganalisis faktor apa yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kesuksesan atau kegagalan implementasi sistem dari sisi approval. Diharapkan dengan pengembangan teori ini permasalahan yang ada saat pengaplikasian sistem ERP dapat di indentifikasi sehingga dapat diketahui bagaimana cara agar implementasi sistem dapat berhasil di perusahaan dan meminimalisir kemungkinan kegagalan.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penulisan latar belakang di atas, dapat dipaparkan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa saja faktor yang berpengaruh pada tahap persetujuan penggunaan produk (*approval*) dalam implementasi sistem ERP pada perusahaan?
2. Bagaimana hasil dari analisis faktor yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan implementasi sistem secara positif dan signifikan khususnya dari sisi *approval*?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis faktor apa saja yang mempengaruhi persetujuan penggunaan produk (*approval*) dalam implementasi sistem ERP pada perusahaan.
2. Untuk menganalisis faktor apa saja yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kesuksesan atau kegagalan implementasi sistem dari sisi *approval*.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengguna *software* ERP SAP pada PT. Glico Indonesia.
2. Terdiri dari 8 variabel, dimana 1 variabel dependen dan 7 variabel independen.
3. Penelitian ini bersifat eksplorasi dengan jumlah sampel sebanyak 42 responden.
4. Penelitian ini mengembangkan konsep *Means of Engagement* pada domain *implication*, khususnya pada level *approval*.
5. Analisis PLS-SEM pada penelitian ini didasarkan pada model struktural yang akan dibahas pada bagian hasil penelitian.

I.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang berkaitan dengan persetujuan penggunaan produk (*approval*) dalam menentukan produk ERP bagi perusahaan.
2. Bagi Perusahaan dengan mengembangkan model *Means of Engagement* pada level *approval* dapat menjelaskan apakah dengan memperhatikan faktor-faktor terkait persetujuan penggunaan produk (*approval*) dapat meningkatkan tingkat adopsi dan meminimalisir kemungkinan kegagalan implementasi ERP.
3. Memahami pengembangan model *Means of Engagement* antara *user* dengan produk ERP pada domain implikasi.