

# **BAB I PENDAHULUAN**

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

Pertumbuhan teknologi yang semakin pesat membuat daya saing antar lingkungan bisnis menjadi meningkat. Persaingan antar lingkungan bisnis yang sangat ketat menyebabkan perusahaan yang tidak memiliki daya saing, tidak mengikuti perkembangan teknologi, dan menghasilkan produk yang tidak berkualitas akan tersisihkan di pasaran. Sebaliknya, perusahaan yang mampu bersaing, mengikuti perkembangan teknologi, dan menghasilkan produk yang berkualitas akan terus dapat berkembang. Dalam menunjang kinerja perusahaan agar terus dapat berkembang dibutuhkan penerapan dan integrasi sistem informasi.

Sistem Informasi adalah suatu sistem didalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu sistem organisasi (Thomas dan Dwi, 2015). Sistem informasi memiliki enam komponen yang berfungsi dalam pembentukan sebuah informasi, yaitu: komponen input, komponen model, komponen output, komponen teknologi, komponen basis data, dan komponen kontrol (Erni dan Stefanus, 2015). Setiap komponen diidentifikasi dan dievaluasi sesuai dengan kebutuhan pada perusahaan. Selain itu, komponen sistem informasi dibutuhkan untuk meminimalisir kegagalan sistem informasi.

ERP merupakan konsep atau metode yang digunakan untuk mengintegrasikan seluruh departemen dan fungsi pada suatu perusahaan ke dalam suatu sistem automasi dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi perusahaan (Fakung Rahman, 2018). Implementasi ERP dapat dilihat dari tiga perspektif, yaitu perspektif bisnis, perspektif teknologi, dan perspektif organisasi. Pada perspektif bisnis, ERP akan mendorong proses bisnis perusahaan menjadi efektif dan efisien. Pada perspektif teknologi, ERP akan mendorong infrastruktur teknologi informasi menjadi stabil. Pada perspektif organisasi, ERP akan mendorong cara kerja pegawai menjadi lebih efektif dan tertata (Iqbal dan Rajesri, 2017). ERP memiliki tujuan untuk menyatukan seluruh departemen dan seluruh fungsi dalam perusahaan sehingga seluruh aktivitas pada perusahaan tersebut dapat dipantau melalui suatu sistem.

Namun pada kenyataannya, banyak perusahaan berskala besar yang kurang efisien dalam menerapkan ERP disebabkan karena sulitnya mengimplementasikan ERP, bahkan 55-75% penerapan sistem ERP tidak sesuai dengan hasil yang diharapkan (Kraemer, 2012). Kendala dari sistem ERP juga dapat disebabkan oleh faktor-faktor, diantaranya seperti manajemen proyek yang kurang baik, tidak dilakukannya pelatihan yang memadai, dan manajemen perubahan yang tidak dilakukan dengan baik.

Salah satu perusahaan yang menerapkan implementasi sistem ERP adalah PT Kimia Farma *Trading and Distribution* Bandung. PT Kimia Farma *Trading and Distribution* Bandung merupakan anak perusahaan Perseroan yang bergerak dibidang layanan distribusi dan perdagangan produk kesehatan. PT Kimia Farma *Trading and Distribution* Bandung telah mengimplementasikan sistem ERP sejak tahun 2015 dengan menggunakan *software* SAP. Banyak manfaat yang dirasakan setelah implementasi ERP, seperti integrasi antar anak perusahaan serta divisi, meningkatkan kinerja pekejaan dan perusahaan, mempercepat pekerjaan, dan memudahkan dalam pekerjaan. Namun terdapat pula beberapa kendala dari sistem SAP, seperti kendala dalam jaringan, manajemen sumber daya manusia dan pelatihan, perencanaan biaya otorisasi sistem SAP.

Terdapat dampak positif dan negatif dari implementasi ERP bagi pengguna maupun perusahaan sehingga untuk meminimalisir dampak negatif yang ditimbulkan adalah dengan cara melakukan perancangan implementasi sebaik mungkin sesuai kebutuhan perusahaan, kemampuan finansial perusahaan, dan kemampuan sumber daya manusia. Selain itu, dibutuhkan suatu analisis yang mendalam mengenai faktor-faktor keberhasilan implementasi ERP di suatu perusahaan sebagai bahan evaluasi serta meminimalisir dampak negatif dan kegagalan implementasi ERP (Hooshang M. Beheshti *et al*, 2014).

Dari latar belakang yang ada, maka penulis melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Faktor-Faktor Keberhasilan Implementasi *Enterprise Resource Planning* (ERP) Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi (Studi Kasus: PT Kimia Farma *Trading and Distribution* Bandung)**”.

### **I.1. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada, penulis dapat mengambil beberapa masalah pokok, yaitu:

- a. Bagaimana pengaruh faktor-faktor kritikal terhadap keberhasilan implementasi ERP pada PT Kimia Farma *Trading and Distribution* Bandung.
- b. Bagaimana efek dari masing-masing variabel penelitian terhadap model penelitian yang menjelaskan keberhasilan implementasi ERP.
- c. Apakah model penelitian yang digunakan dalam studi kasus penggunaan ERP memiliki tingkat prediksi yang baik.

### **I.2. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini, yaitu:

- a. Menganalisa faktor-faktor kritikal yang berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi ERP pada PT Kimia Farma *Trading and Distribution* Bandung.
- b. Menganalisa efek dari masing-masing variabel penelitian terhadap model penelitian yang menjelaskan keberhasilan implementasi ERP.
- c. Melakukan pengujian kesesuaian model dalam studi kasus penggunaan ERP.

### **I.3. Manfaat Penelitian**

Dengan mengetahui faktor-faktor tersebut dapat terlihat manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, yaitu:

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan dalam hal implementasi ERP agar lebih bermanfaat dan lebih memperhatikan pihak yang terlibat.
- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam menilai kesuksesan dalam implementasi ERP.
- c. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menunjukkan faktor-faktor kritikal yang paling berpengaruh atas keberhasilan implementasi agar

dapat memberikan masukan bagi manajemen PT Kimia Farma *Trading and Distribution* Bandung.

#### **I.4. Batasan Masalah**

Agar permasalahan dalam penelitian ini tidak meluas maka diperlukan batasan masalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini hanya membahas faktor kesuksesan implementasi ERP dengan menggunakan model Kesuksesan Sistem Informasi.
- b. Penelitian ini dilakukan pada perusahaan PT Kimia Farma *Trading and Distribution* dan berfokus pada karyawan yang menggunakan sistem ERP.
- c. Data yang digunakan berupa data kuesioner, observasi, dan wawancara terhadap karyawan perusahaan yang didapat pada saat melakukan penelitian.

#### **I.5. Sistematika Penulisan**

Penyusunan laporan Tugas Akhir ini memiliki sistematika penulisan sebagai berikut:

##### **BAB I Pendahuluan**

Pada bab ini membahas gambaran umum permasalahan pada studi ini. Dan berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

##### **BAB II Tinjauan Pustaka**

Pada bab ini membahas teori-teori penunjang kebutuhan penelitian yang relevan dan sesuai dengan subjek permasalahan studi kasus dalam proses penyusunan laporan tugas akhir.

##### **BAB III Metode Penelitian**

Pada bab ini merupakan penjelasan secara deskriptif mengenai sistematika penelitian yang dilakukan selama penelitian berlangsung.

#### BAB IV Hasil Analisis Data dan Pembahasan

Pada bab ini penulis menjelaskan pembahasan terhadap masalah-masalah yang telah di rumuskan dan hasil pengujian data penelitian yang telah dilakukan.

#### BAB V Hasil Analisis Model dan Pembahasan

Pada bab ini penulis menjelaskan pembahasan terhadap masalah-masalah yang telah di rumuskan dan hasil pengujian model penelitian yang telah dilakukan.

#### BAB VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan dari penelitian ini dan saran yang diberikan untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya.