

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Dengan semakin berkembangnya penerapan teknologi, kompetisi bisnis yang terjadi menjadi semakin ketat dan setiap perusahaan berusaha untuk meningkatkan kualitas di setiap departemennya demi dapat bertahan dan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang terjadi pada dunia bisnis. Dengan demikian, penerapan Teknologi Informasi (TI) pada bisnis dapat membantu dan mendukung kegiatan bisnis dengan memanfaatkan teknologi untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat, cepat, dan efisien (Suprihadi, 2020). TI merupakan bagian dari Sistem Informasi (SI) yang merupakan suatu aplikasi yang mendukung dalam kegiatan operasi dalam organisasi. Menurut Rozaq (2020), penerapan sistem informasi di dalam perusahaan dapat memberikan bantuandalam proses dan aktivitas bisnis dan memberikan kelancaran pada operasi bisnisdalam perusahaan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan TI/SI pada proses bisnis merupakan proses pengolahan data dalam operasi bisnis yang menghasilkan informasi yang digunakan untuk pengambilan keputusan (Romindo, 2020).

Dengan perkembangan bisnis yang terjadi maka semakin kompleks proses dan aktivitas bisnis yang ada di perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus memiliki adaptasi untuk mengikuti perkembangan tersebut. Kompleksitas proses bisnis terjadi dilihat dengan integritas antar bisnis yang terjadi dalam perusahaan, bila integrasi tersebut tidak terpenuhi, maka perusahaan akan sulit untuk mengikuti persaingan di dunia bisnis saat ini. Berdasarkan kepentingan tersebut, salah satu penerapan TI/SI dalam dunia bisnis adalah menerapkan *Enterprise Resource Planning Systems* atau dapat disebut dengan *ERP systems* yang menjadi solusi dalam mengintegrasikan aktivitas bisnis yang mendukung seluruh kebutuhan perusahaan (Bradford, 2015).

Enterprise Resource Planning Systems (ERP) adalah perangkat *software* yang digunakan untuk mengintegrasikan atau menghubungkan beberapa area fungsionalitas dari beberapa aktivitas bisnis dalam perusahaan. Dalam menjalankan proses bisnis, perusahaan mengumpulkan data dari beberapa aktivitas bisnis seperti informasi pelanggan (*customer information*), faktur

(*invoices*), jadwal proyek (*project schedules*), pengiriman (*shipping*), informasi pembayaran (*payment*), dan masih banyak lagi. ERP *systems* memiliki peran penting dalam mengintegrasikan dan menyederhanakan proses yang berjalan demi meningkatkan operasi bisnis pada perusahaan (Madjid Tavana, 2020). Penerapan ERP *systems* pada perusahaan memiliki tujuan yaitu untuk membantu dalam mengkoordinasikan dan optimisasi proses bisnis dan sumber daya yang ada di dalam perusahaan. ERP *systems* bertugas dalam mengumpulkan, mengolah, dan menyimpan data, yang kemudian mendistribusikan informasi ke setiap manajemen dalam perusahaan dan pihak di luar perusahaan yang membutuhkan informasi perusahaan. Dengan adanya integrasi pada ERP *systems*, selain meningkatkan kinerja proses bisnis, namun juga meningkatkan kualitas informasi secara *real-time* sehingga memberikan suatu keputusan yang berkualitas dan didukung dengan proses otomatisasi dari ERP *systems* (Faiz Zamzami, 2021). Dengan segala manfaat yang diberikan oleh sistem ERP dalam membantu proses bisnis di perusahaan atau organisasi, pada kenyataannya implementasi sistem ERP sangat rumit. Dalam penerapan sistem ERP dibutuhkan sumber perusahaan yang besar seperti biaya dan waktu yang lama (Rahmawati, 2008). Selain biaya yang besar dan waktu yang lama dalam penerapannya, dibutuhkan juga dukungan dan komitmen dari *top management* dan *user* di dalam perusahaan.

Dengan manfaat dan efisiensi yang diberikan sistem ERP pada perusahaan, namun dalam penggunaannya masih terdapat kasus kegagalan dalam menggunakan sistem ERP. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Budiyanto (2009), mengutip dari Robbins dalam Wiyono dkk. (2008) menyatakan bahwa berdasarkan hasil survey yang dilakukan sebuah lembaga penelitian terhadap 242 responden di Amerika Serikat atas penggunaan sistem ERP pada tempat mereka bekerja, menunjukkan bahwa 51% penggunaan sistem ERP tidak berhasil dan 46% lainnya merasa perusahaan tidak memahami cara menggunakan sistem untuk mengembangkan diri dalam menjalankan bisnis.

Sedangkan menurut Alhazami (2021), kegagalan penerapan sistem ERP terdapat adanya beberapa kendala yaitu seperti kurangnya persiapan dan jadwal yang kurang memadai, kurangnya dukungan dan komitmen dari *top management*, manajemen perubahan di dalam perusahaan terkait dengan pribadi, organisasi, dan

juga budaya seseorang maupun perusahaan, keterlibatan pengguna dalam proyek, serta pelatihan dan pendidikan. Dengan manfaat dan resiko dalam penggunaan sistem ERP SAP, banyak organisasi atau perusahaan tertarik untuk melakukan evaluasi yang disebabkan adanya ketidakpastian terhadap nilai aktual investasi mereka (Falgenti & Pahlevi, 2013). Besarnya sumber daya yang dikeluarkan untuk penerapan sistem ERP SAP, banyak perusahaan melakukan evaluasi yang bertujuan untuk mengetahui faktor keberhasilan dan kegagalan terhadap penggunaan sistem ERP SAP.

Menurut Doll dan Torkzadeh (dalam Laksmiyati & Meiranto, 2015), menjelaskan bahwa kepuasan pengguna sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi. Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi adalah cara pengguna memandang sistem informasi secaranyata, namun tidak pada kualitas sistem secara teknik (Erwin Setiawan Panjaitan, 2017). Menurut Albert Gozali dan Johannes Supranto (2019), kesuksesan penggunaan sistem ERP berguna untuk memperbesar tujuan-tujuan organisasional melalui pemanfaatan sistem tersebut. Kesuksesan penggunaan sistem ERP juga merupakan cara untuk mengadopsi sebuah sistem ERP untuk meningkatkan kemampuan dalam organisasi yang mengadopsinya.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan analisis keberhasilan penggunaan sistem terhadap suatu implementasi ERP menggunakan model kesuksesan sistem informasi yang berfokus kepada mengukur tingkat pengaruh sistem informasi terhadap keuntungan (*net benefits*) kepada perusahaan maupun kepada individu atau karyawan.

Model kesuksesan sistem informasi (DeLone & McLean, 1992) adalah teori sistem informasi yang memberikan pemahaman secara menyeluruh mengenai kesuksesan sistem informasi dengan menjelaskan hubungan di antara dimensi kesuksesan yang memiliki pengaruh yang besar pada sistem informasi yang dievaluasi. Pada model DeLone dan Mclean menyebutkan bahwa *information quality*, *system quality*, dan *service quality* akan berpengaruh positif kepada *use* dan *user satisfaction* hingga selanjutnya akan berpengaruh pada keuntungan atau *net benefits* (Pujo Hari Saputro, 2015). Dengan demikian, fokus utama pada model ini adalah mengukur sejauh mana pengaruh sistem informasi terhadap manfaat-

manfaat bersih (*net benefits*) baik kepada perusahaan maupun kepada individu atau karyawan.

PT PP London Sumatra Indonesia Tbk, yang dikenal sebagai “Lonsum”, didirikan pada tahun 1906 yang merupakan perusahaan perdagangan dan perkebunan yang berbasis di London, Inggris. Setelah beroperasi lebih dari satu abad, Lonsum telah berkembang menjadi salah satu perusahaan perkebunan terkemuka di Indonesia. Aktivitas utama Lonsum meliputi pemuliaan tanaman, penanaman, pemanenan, pengolahan dan penjualan produk-produk sawit, karet, benih bibit kelapa sawit, kakao dan teh. Pada tahun-tahun awal berdirinya, diversifikasi tanaman Lonsum meliputi karet, teh dan kakao. Lonsum mulai melakukan penanaman kelapa sawit pada tahun 1980-an dan sejak saat itu kelapa sawit terus tumbuh dan menjadi komoditas dan penyumbang utama bagi pertumbuhan perusahaan, hal tersebut terjadi karena adanya peran besar seluruh tenaga kerja yang ada di PT PP London Sumatra Indonesia Tbk yang memiliki jumlah karyawan sebanyak 13.889 orang (PT PP London Sumatra Indonesia, 2020).

PT PP London Sumatra Indonesia Tbk telah mengimplementasikan ERP sejak tahun 2012 dengan menggunakan *software* SAP dan diimplementasikan secara serentak di seluruh unit usaha. Pada saat ini, PT PP London Sumatra Indonesia Tbk menggunakan beberapa modul utama SAP yaitu SAP *Financial Accounting* dan *Controlling* (CO), SAP *Material Management* (MM), SAP *Sales and Distribution* (SD), dan SAP *Human Resources* (HR). Implementasi ERP SAP pada PT PP London Sumatra Indonesia Tbk banyak memberikan manfaat dalam meningkatkan kinerja pekerjaan dalam perusahaan seperti mendukung kegiatan operasional, pelaporan keuangan, pelaporan manajemen dan pelaporan eksternal. Implementasi ERP SAP modul HR pada divisi *Human Resource* PT PP London Sumatra Indonesia Tbk, menjalankan beberapa proses seperti *hiring*, *maintenance* seperti absensi, surat peringatan, lembur, cuti, dan premi, *closing payroll* pada akhir bulan, *running* untuk penggajian, proses pembayaran gaji, dan cetak slip gaji. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada karyawan PT PP London Sumatra Indonesia Tbk pada divisi *Human Resource*, implementasi sistem ERP yaitu menggunakan SAP Logon 730 yang digunakan secara wajib (*mandatory*) oleh 100 orang di PT PP London Sumatra Indonesia Tbk, termasuk 30

orang di divisi *Human Resource* yang berjalan pada aktivitas proses bisnis yaitu menjaga hubungan industrial, melakukan proses penggajian, dan pengelolaan sumber daya manusia. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada karyawan Lonsum divisi HR yang merupakan pengguna sistem ERP SAP, menyatakan bahwa PT PP London Sumatra Indonesia Tbk belum melakukan evaluasi penggunaan sistem ERP SAP di Lonsum dan juga belum memiliki penilaian khusus yang menyatakan bahwa penggunaan sistem ERP SAP pada Lonsum divisi HR telah berhasil, lalu terdapat permasalahan dalam penerapan ERP SAP yaitu satu akun pengguna (*user*) tidak dapat digunakan oleh orang banyak dalam waktu yang sama.

Dengan semakin meningkatnya kebutuhan terhadap sistem informasi bagi perusahaan dan melihat tingkat keberhasilan penggunaan sistem informasi serta mengingat besarnya biaya dalam penerapannya di perusahaan, maka menarik peneliti untuk melakukan penelitian mengenai keberhasilan penggunaan sistem ERP SAP di Lonsum pada divisi HR. Penelitian ini diukur dengan menggunakan model DeLone dan McLean yang menggunakan lima faktor yang dapat dijadikan dasar pengukuran keberhasilan sistem ERP SAP, yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*), kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dan manfaat-manfaat bersih (*net benefits*).

Berdasarkan latar belakang di atas maka penelitian ini mengambil judul yaitu **“ANALISIS KEBERHASILAN PENGGUNAAN SISTEM *ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP)* PADA DIVISI *HUMAN RESOURCE* MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN (STUDI KASUS PT PP London Sumatra Indonesia Tbk)”**

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, rumusan masalah pada penelitian ini akan melakukan analisis keberhasilan penggunaan sistem ERP SAP dengan menggunakan model DeLone dan McLean.

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang akan dicapai pada

penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh keberhasilan penggunaan sistem ERP SAP berdasarkan model DeLone dan McLean yaitu dengan variabel: *system quality*, *service quality*, *information quality*, *user satisfaction*, dan *net benefits*.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian menggunakan model Kesuksesan Sistem Informasi milik Mclean dan DeLone 2003.
- b. Penelitian menggunakan data yang diperoleh dengan kuesioner yang dibagikan ke responden dan wawancara dari divisi *Human Resource*.
- c. Penelitian dilakukan di PT PP London Sumatra Indonesia Tbk divisi *Human Resource* cabang Palembang.
- d. Data yang digunakan berupa hasil wawancara, penyebaran kuesioner, dan observasi terhadap karyawan perusahaan yang didapat pada saat melakukan penelitian.

I.5 Manfaat bagi

Manfaat Penelitian Manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat bagi PT PP London Sumatra Indonesia Tbk

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk memberi evaluasi kepada perusahaan yang bertujuan untuk menentukan langkah yang selanjutnya demi mengatasi permasalahan yang terjadi pada PT PP London Sumatra Indonesia Tbk

2. Manfaat bagi pihak Akademik

- a. Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai acuan pada penelitian yang sama.
- b. Dapat menerapkan model Kesuksesan Sistem Informasi dalam meneliti implementasi ERP.

I.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang dibuat adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisikan mengenai penjelasan-penjelasan teori yang memiliki kaitan dengan masalah penelitian. Adapun teori-teori yang dipaparkan pada tinjauan pustaka ini meliputi definisi ERP, manfaat ERP, model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, *human resource*, SEM, statistika deskriptif, teknik sampling, jenis dan sumber data.

BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini berisikan alur-alur penelitian yang sesuai dengan metode yang digunakan.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini berisikan langkah-langkah yang dilakukan dalam mengumpulkan data dan melakukan pengolahan data. Hasil analisis yang membahas tentang apa yang diketahui dan dihasilkan dari pengolahan data. Bab ini juga membahas mengenai hasil penelitian

BAB V Penutup

Bab ini berisikan hasil analisis yang membahas tentang apa yang diketahui dan dihasilkan dari pengolahan data. Bab ini membahas secara detail mengenai hasil penelitian.