

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan dunia bisnis saat ini semakin ketat. Hal tersebut ditandai dengan adanya jumlah kenaikan alokasi nilai investasi teknologi informasi perusahaan secara signifikan untuk menunjang aktivitas bisnis. Investasi teknologi informasi yang pernah marak dilakukan adalah investasi teknologi informasi ERP (*Enterprise Resource Planning*). Hal tersebut didukung oleh AMR Research (2007) yang menyatakan bahwa implementasi teknologi ERP telah berkembang dengan pesat dalam kurun beberapa tahun terakhir ini di seluruh dunia dan menurut penelitian tersebut bahwa era globalisasi, sentralisasi dan *performance management* adalah sebagai *key driver* untuk melanjutkan investasi ERP.

Adapun definisi *Enterprise Resource Planning* menurut O'Brien (2005) ialah suatu sistem lintas fungsi perusahaan yang digerakan oleh modul *software suite* terintegrasi yang mendukung proses bisnis dasar internal perusahaan. Teknologi informasi ERP ialah sebagai bagian dari *enterprise application*, dimana jenis teknologi informasi merupakan aplikasi dari teknologi *e-business*. Sistem tersebut mengintegrasikan seluruh proses bisnis kunci ke dalam suatu *system software* yang memungkinkan seluruh informasi mengalir ke seluruh unit organisasi. Sistem ini fokus utamanya pada proses internal, selain itu juga dimungkinkan meliputi transaksi dengan lingkungan eksternal yaitu para *customer* dan *supplier*. Adapun ERP adalah suatu paket *software* dengan aplikasi terintegrasi yang digunakan oleh tiap fungsi organisasi seperti fungsi akuntansi

keuangan, sumber daya manusia, pemasaran, produksi dan beberapa fungsi lainnya.

Teknologi ERP juga bermanfaat untuk mengintegrasikan semua lini organisasi bisnis dan dapat membantu dalam mengendalikan bisnis secara lebih baik oleh karena dapat mengurangi stok persediaan, mengurangi *cycle time order*, meningkatkan produktivitas, komunikasi lebih baik serta berdampak pada peningkatan keuntungan (*profit*) perusahaan (Yusuf, 2006). Adapun menurut Leon (2005) dalam penelitian Tarigan (2007) menyatakan bahwa ERP mempunyai keuntungan dengan pengurangan *lead-time*, pengiriman tepat waktu, pengurangan dalam waktu siklus, kepuasan pelanggan yang lebih baik, peningkatan fleksibilitas, pengurangan dalam biaya-biaya kualitas, penggunaan sumber daya yang lebih baik serta peningkatan akurasi informasi dan kemampuan pembuatan keputusan.

Namun demikian, ada potensi kegagalan dalam implementasi teknologi ERP sebagaimana yang dikemukakan oleh Tarigan (2007) yang menyatakan bahwa kegagalan implementasi ERP secara umum dibagi menjadi dua level yaitu kegagalan secara menyeluruh dan secara sebagian. Dalam suatu kegagalan yang menyeluruh, proyek mungkin dihentikan sejak awal implementasi atau gagal dalam proses implementasi sehingga perusahaan mengalami dampak signifikan terhadap keuangannya secara jangka panjang. Adapun dalam kegagalan sebagian, implementasi ERP dapat memberikan pengaruh yang mengganggu kegiatan operasional sehari-hari. Dalam kasus yang sama, sebuah penerapan ERP yang sukses juga dapat menjadi sukses secara keseluruhan, segala sesuatu berjalan dengan baik tanpa adanya hentakan atau gangguan atau dalam implementasi

terjadi beberapa masalah dalam keselarasan, tetapi hanya mengakibatkan sedikit ketidaknyamanan oleh para pemakai atau *end user*.

Group Usaha Holding Investasi (PTMD) adalah perusahaan holding yang bergerak di bidang usaha investasi berbagai portofolio bisnis antara lain distributor truk *heavy-duty* (PTCJW), distributor *spare part* alat berat (PTTS), *distributor* ban (PTCHI), jasa layanan teknologi informasi (PTMS), usaha properti (PTTPR), retail konsumen (PTMGH), *fast moving consumer goods* (PTSF) dan *hospitality* (PTHLL). Perusahaan telah mengimplementasikan *Enterprise Resource Planning* (ERP) sejak tahun 2010 untuk menunjang operasional bisnis dan pelaporan keuangan konsolidasi.

Akan tetapi, sejak implementasi ERP di group usaha holding investasi terdapat kecenderungan peningkatan hasil temuan audit dari tahun ke tahun baik audit laporan keuangan yang dihasilkan oleh ERP dan audit IT terkait pengendalian internal sistem ERP yang berdampak pada *data integrity* sistem ERP. Hasil audit melalui *management letter point* (MLP) dari eksternal auditor dapat dibuktikan dengan banyaknya *adjustment* audit laporan keuangan diantaranya : tidak ada rekonsiliasi antara kas fisik di masing masing cabang dengan sistem ERP sehingga pelaporan kas *understated*, tidak termonitornya jadwal beban amortisasi baik secara manual maupun di sistem ERP sehingga saldo beban dibayar dimuka *overstated*, kurangnya monitoring *goods receice/invoice receive* (GR/IR) sehingga terdapat *overstated/overstated* atas pencatatan persediaan barang, terdapat perbedaan nilai buku perhitungan asset di sistem ERP dan perhitungan manual audit, tidak terekonsiliasi *Account Receivable Clearing* atas kas masuk dari *customer* sehingga tidak diketahui sumber pengirim

dana tersebut untuk pelunasan faktur penjualan yang mana. Selain dilakukan jurnal penyesuaian atas pencatatan buku *overstated/understated* pada komponen laporan keuangan yang dihasilkan di sistem, pihak eksternal auditor melalui hasil rekomendasi dalam MLP tersebut juga merekomendasikan penyesuaian sistem ERP agar laporan keuangan yang dihasilkan sistem lebih akurat dan pengendalian internal sistem ERP dapat ditingkatkan seperti pembuatan program *schedule* beban amortisasi, penyesuaian master data aset management, aktivasi program GR/IR clearing dan aktivasi *virtual account* untuk AR *Clearing* di sistem ERP. Keakuratan laporan keuangan atau *data integrity* yang dihasilkan oleh sistem diperlukan untuk sebagai dasar pengambilan keputusan strategis bisnis secara cepat dan tepat oleh manajemen agar perusahaan semakin kompetitif (Koernkaew, 2012).

Sebagaimana latar belakang diatas maka studi kasus ini bertujuan untuk mengetahui apakah hasil implementasi sistem ERP telah memberikan manfaat yang diharapkan oleh para *stakeholder* melalui identifikasi faktor yang mempengaruhi manfaat implementasi sistem ERP. Mengingat telah banyak investasi maupun biaya layanan dukungan sistem ERP yang telah dikeluarkan perusahaan dari tahun ke tahun. Adapun evaluasi kesuksesan implementasi teknologi sistem informasi yang paling banyak digunakan dalam berbagai penelitian sejenis adalah menggunakan *DeLone & Mclean Information System Success Model* (Heo and Han, 2000). Menurut penelitian Tsai (2009) bahwa *information quality, system quality, service quality, system use, user satisfaction* berpengaruh positif terhadap *net benefit* industri usaha di Taiwan atas penggunaan aplikasi *Enterprise Resource Planning* (ERP). Adapun menurut Wei , *et al.* (2009),

bahwa model *DeLone & McLean* (2003) adalah sebuah konseptual model yang diajukan untuk mereview secara komprehensif dari kesuksesan suatu sistem informasi dan dimana hasil review tersebut menghasilkan pemahaman yang mendalam terkait faktor faktor dimensi yang dapat mengukur kesuksesan sistem informasi dan dapat menjadi alternatif solusi untuk *improve* penggunaan sistem ERP.

Dengan demikian, dalam studi kasus ini akan dibahas mengenai analisa faktor faktor yang mempengaruhi manfaat implementasi sistem *Enterprise Resource Planning* di Group Usaha Holding Investasi (PTMD) sebagaimana hubungan *variable* dalam kerangka kerja model kesuksesan sistem informasi *DeLone & Mclean* yang dipublikasikan pada tahun 2003.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan pada sub bab sebelumnya maka studi kasus ini dirumuskan *research question* atau rumusan masalah sebagai berikut :

- Bagaimana tingkat kesuksesan atas manfaat implementasi ERP di Group Usaha Holding Investasi?
- Faktor apa saja yang berpengaruh terhadap manfaat implementasi ERP di Group Usaha holding Investasi?
- Bagaimana hubungan faktor yang berpengaruh dengan manfaat implementasi ERP di Group Usaha Holding Investasi?

- Apakah faktor kualitas informasi atas data yang dihasilkan oleh sistem ERP yang diaudit oleh pihak eksternal berpengaruh terhadap manfaat atas implementasi ERP Group Usaha Holding Investasi?

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dan manfaat penulisan tesis dalam studi kasus ini antara lain:

- Mengidentifikasi tingkat kesuksesan implementasi ERP di Group Usaha Holding Investasi.
- Mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh signifikan terhadap manfaat implementasi ERP di group usaha holding investasi.
- Membantu perusahaan dalam mengevaluasi faktor apa saja yang berpengaruh terhadap efektivitas manfaat implementasi ERP di group usaha holding investasi.
- Membantu perusahaan dalam mengidentifikasi dan mengevaluasi faktor apa yang perlu diperbaiki agar manfaat implementasi ERP dapat dimaksimalkan sesuai harapan para *stakeholder*.
- Menjadi wawasan dan referensi bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup atau batasan dalam tesis studi kasus ini adalah :

- Studi kasus ini dilakukan di semua anak perusahaan maupun induk usaha di group usaha holding investasi.

- Studi kasus ini ditujukan pada aplikasi teknologi sistem informasi berbasis ERP.
- Pembagian kuesioner kepada responden user pengguna ERP yang masih aktif di group usaha holding investasi.

