

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Enterprise Resource Planning (Perencanaan Sumber Daya Perusahaan), pendekatan integrasi bisnis, telah banyak digunakan di berbagai jenis organisasi sejak pertama kali didefinisikan oleh Gartner Group pada tahun 1990 sebagai generasi berikutnya dalam memproduksi sistem bisnis dan menciptakan perangkat lunak perencanaan sumber daya. Menurut Costa, Ferreira, Bento, & Aparicio (2016), ERP didefinisikan sebagai solusi paket perangkat lunak yang berupaya untuk mengintegrasikan keseluruhan proses bisnis dan fungsi untuk memberikan pandangan secara holistik bisnis dari informasi tunggal dan arsitektur teknologi. Sistem ini mengasumsikan struktur modular serta menyediakan informasi yang terintegrasi pada setiap area bisnis dengan penggunaan *database* yang dibagikan. Karena pandangan ini, banyak perusahaan dan institusi global mulai melakukan implementasi ERP. Tetapi, ada tantangan yang harus dihadapi oleh perusahaan dalam melakukan implementasi ERP. Menurut Matende & Ogao (2013), implementasi membutuhkan pengeluaran biaya yang besar, waktu yang lama, dan komitmen dari perusahaan. Ada beberapa halangan yang membuat implementasi ERP sulit, beberapa halangan tersebut adalah masalah teknis dan masalah manusia. Karena penerapan ERP yang kompleks ada banyak laporan tentang proyek implementasi ERP yang tidak berhasil.

PT Kansai Prakarsa Coatings merupakan salah satu perusahaan *pioneer* dalam industri cat di Indonesia. Dalam melaksanakan aktivitas operasional di Indonesia, PT Kansai Prakarsa Coatings membutuhkan sistem informasi yang terintegrasi untuk mendukung dan melangsungkan proses bisnis. Sejak beroperasi pada tahun 1977, PT Kansai Prakarsa Coatings menyadari akan perlu dan pentingnya teknologi sistem informasi untuk dapat terus berkembang dan beradaptasi dengan kebutuhan pasar. Maka dari itu PT Kansai Prakarsa Coatings memutuskan untuk menerapkan sistem ERP yang dapat menghubungkan seluruh area fungsional perusahaan dan modul keuangan serta manufaktur menjadi modul prioritas yang telah diimplementasikan. Modul keuangan dan manufaktur menjadi modul penting

dan prioritas bagi PT Kansai Prakarsa Coatings dikarenakan merupakan penunjang utama dalam mengelola produksi dan keuangan perusahaan.

PT Kansai Prakarsa Coatings menerapkan sistem ERP dari *Oracle* yang bernama *Oracle E-Business Suite* (EBS). *Oracle E-Business Suite* adalah sistem ERP yang terdiri dari berbagai modul yang terintegrasi untuk mendukung seluruh proses yang menggunakan sistem ERP tersebut. Departemen-departemen pada PT Kansai Prakarsa Coatings yang menggunakan sistem ERP antara lain, Departemen *Sales, Finance, General Affair* (GA), *Accounting, Information Technology* (IT), *Production Planning Inventory Control* (PPIC), *Engineering, Quality Control, Technical Service Department*, dan *Purchasing*. *Oracle* EBS yang diterapkan pada PT Kansai Prakarsa Coatings adalah aplikasi berbasis *web* yang disebut *Oracle Fusion*. Dengan menggunakan *Oracle* EBS dapat mengurangi tugas-tugas administrasi dan peran dari setiap departemen dapat lebih strategis sehingga dapat memberikan kontribusi yang konkret terhadap perusahaan. Namun setelah proses implementasi ERP *Oracle* R12 berjalan terdapat beberapa hambatan yang dicurigai mempengaruhi kemampuan pengguna untuk beralih dari aplikasi ERP *Oracle* versi R11 ke *Oracle* R12, adanya beberapa proses yang menjadi panjang karena perubahan pada tampilan dan fungsi di dalam aplikasi *Oracle* EBS R12. Dari permasalahan-permasalahan tersebut, muncul dugaan kalau aplikasi yang baru memiliki kualitas yang menurun, terutama untuk informasi yang diberikan, layanan yang diberikan, dan sistemnya sendiri. Permasalahan lain juga menunjukkan bahwa karena kualitas sistem yang berkurang, karyawan semakin enggan dalam menggunakan sistem dan merasa tidak puas dalam penggunaan sistem. Hal ini dikhawatirkan akan berdampak pada performa karyawan serta performa organisasi. Berdasarkan permasalahan tersebut dan melihat proses implementasi yang telah dilakukan, peneliti ingin melakukan evaluasi terhadap aplikasi ERP *Oracle* EBS R12 yang telah berjalan hingga saat ini apakah dapat dinyatakan sukses dan berdampak baik atau gagal dan berdampak buruk terhadap PT Kansai Prakarsa Coatings.

Menurut DeLone & McLean (2016), organisasi harus memastikan bahwa investasi mereka terhadap sistem informasi perusahaan harus sukses. Manajer melakukan investasi untuk mengatasi kebutuhan dan kesempatan bisnis, oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mengidentifikasi apakah sistem yang mereka terapkan memenuhi tujuan perusahaan. Untuk mengidentifikasi kesuksesan sistem informasi tersebut, DeLone dan Mclean membuat model yang memungkinkan

peneliti untuk menilai kesuksesan sistem informasi dari berbagai dimensi. Dimensi - dimensi tersebut antara lain terdiri dari *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, *Net Impact*. DeLone & Mclean *IS Success Model* tersebut nantinya akan peneliti terapkan dalam mengolah hasil tanggapan pengguna yang menggunakan sistem ERP di PT Kansai Prakarsa Coatings dan terkena dampak secara langsung pasca implementasi sistem ERP *Oracle R12* dimana hal ini dimaksudkan untuk mengukur kinerja perusahaan secara khusus.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah faktor System Quality, Information Quality, dan Service Quality mempengaruhi faktor Use terhadap kesuksesan implementasi ERP Oracle EBS R12?
2. Apakah faktor System Quality, Information Quality, dan Service Quality mempengaruhi faktor User Satisfaction terhadap kesuksesan implementasi ERP Oracle EBS R12?
3. Apakah faktor Use mempengaruhi faktor User Satisfaction terhadap kesuksesan implementasi ERP Oracle EBS R12?
4. Apakah faktor Use dan User Satisfaction mempengaruhi faktor Individual Performance terhadap kesuksesan implementasi ERP Oracle EBS R12?
5. Apakah faktor Use dan User Satisfaction mempengaruhi faktor Organizational Performance terhadap kesuksesan implementasi ERP Oracle EBS R12?

1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dari Penelitian Skripsi ini dibatasi pada hal-hal berikut:

1. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh implementasi ERP *Oracle EBS R12* terhadap kinerja seluruh departemen yang menggunakan aplikasi *Oracle* di PT Kansai Prakarsa Coatings.
2. Evaluasi ini dilakukan pada seluruh karyawan yang menggunakan aplikasi ERP *Oracle EBS R12* untuk menyelesaikan pekerjaannya di PT Kansai Prakarsa Coatings.

Penelitian ini menggunakan DeLone & McLean *IS Success Model* sebagai model penelitian yang digunakan untuk menguji tingkat kesuksesan penggunaan

sistem dan dampak terhadap pengguna sistem ERP *Oracle EBS R12* di PT Kansai Prakarsa Coatings. Data penelitian yang diperoleh nantinya akan diproses dengan menggunakan aplikasi *Smart Partial Least Squares (SmartPLS)* dan *Statistical Package for the Social Science (SPSS)*.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan

1. Mengevaluasi kesuksesan penerapan sistem ERP *Oracle EBS R12* pada PT Kansai Prakarsa Coatings dengan menggunakan metodologi DeLone & McLean *IS Success Model*.
2. Mendokumentasikan hasil evaluasi penerapan sistem ERP *Oracle EBS R12* di PT Kansai Prakarsa Coatings.

1.4.2. Manfaat

1. Perusahaan (PT Kansai Prakarsa Coatings)
 - a) Mengetahui pengaruh performa individu dan organisasi pasca implementasi ERP *Oracle EBS R12*.
 - b) Mendapatkan informasi, rekomendasi dan simpulan dari hasil evaluasi pasca implementasi ERP *Oracle EBS R12*.

2. Peneliti

Dengan adanya penyusunan Skripsi dan penelitian ini, diharapkan peneliti mendapatkan pengetahuan, wawasan dan pengalaman dalam melaksanakan sebuah penelitian dengan objek terkait sistem ERP *Oracle R12*.

3. Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan kepada para pembaca mengenai sistem ERP *Oracle EBS R12*.

1.5 Hipotesis

Dalam penelitian ini, terdapat hipotesis-hipotesis dalam lingkup penggunaan aplikasi ERP *Oracle EBS R12*:

H1. *System Quality* berpengaruh terhadap *Use*.

H₀: *System Quality* tidak berpengaruh terhadap *Use*.

H₁: *System Quality* berpengaruh terhadap *Use*.

H2. *System Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

H₀: *System Quality* tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

H₁: *System Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

H3. *Information Quality* berpengaruh terhadap *Use*.

H₀: *Information Quality* tidak berpengaruh terhadap *Use*.

H₁: *Information Quality* berpengaruh terhadap *Use*.

H4. *Information Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

H₀: *Information Quality* tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

H₁: *Information Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

H5. *Service Quality* berpengaruh terhadap *Use*.

H₀: *Service Quality* tidak berpengaruh terhadap *Use*.

H₁: *Service Quality* berpengaruh terhadap *Use*.

H6. *Service Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

H₀: *Service Quality* tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

H₁: *Service Quality* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

H7. *Use* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

H₀: *Use* tidak berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

H₁: *Use* berpengaruh terhadap *User Satisfaction*.

H8. *Use* berpengaruh terhadap *Individual Performance*.

H₀: *Use* tidak berpengaruh terhadap *Individual Performance*.

H₁: *Use* berpengaruh terhadap *Individual Performance*.

H9. *User Satisfaction* berpengaruh terhadap *Individual Performance*.

H₀: *User Satisfaction* tidak berpengaruh terhadap *Individual Performance*.

H₁: *User Satisfaction* berpengaruh terhadap *Individual Performance*.

H10. *Individual Perfomance* berpengaruh terhadap *Organizational Perfomance*.

H_0 : *Individual Perfomance* tidak berpengaruh terhadap *Organizational Perfomance*.

H_1 : *Individual Perfomance* berpengaruh terhadap *Organizational Perfomance*.

1.6 Tinjauan Pustaka

Penelitian ini dibuat dengan mempelajari beberapa referensi penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Hasil penelitian - penelitian tersebut akan digunakan oleh peneliti untuk mengevaluasi kesuksesan implementasi sistem ERP *Oracle EBS R12* pada PT Kansai Prakarsa Coatings. Peneliti akan menggunakan *IS Success Model* yang dibuat oleh DeLone dan McLean. Model ini telah banyak digunakan dalam melakukan sebuah evaluasi kesuksesan sistem informasi ERP. Model tersebut menjelaskan bahwa ada 6 variabel yang menentukan kesuksesan suatu sistem informasi. Variabel yang akan diteliti tersebut adalah *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Impact*.

Menurut DeLone & McLean (2016) *Information Quality*, adalah karakteristik yang diinginkan dari suatu hasil sistem. Al-Mamary, Shamsuddin, & Aziati (2014) *Information Quality* diukur berdasarkan keakuratan data (*Accuracy*), relevansi data terhadap bisnis (*Relevance*), lengkapnya data tersebut (*Completeness*), ketepatan waktu data (*Timeliness*), apakah data yang ditampilkan mempresentasikan fakta yang sesungguhnya (*Conciseness*), kekonsistenan data (*Consistency*), semudah apa data tersebut dimengerti (*Understandability*), dan seberapa mudah data tersebut dapat diakses (*Accessibility*).

Menurut DeLone & McLean (2016) *System Quality*, adalah karakteristik yang diinginkan dari suatu sistem. Menurut Al-Mamary, Shamsuddin, & Aziati (2014) *System Quality* diukur berdasarkan tingkat kemudahan penggunaan sistem (*Ease of Use*), kepercayaan pengguna pada sistem (*Reliability*), fleksibilitas sistem (*Flexibility*), lama waktu yang dibutuhkan sistem untuk merespon instruksi *user* (*Response time*).

Menurut DeLone & McLean (2016) *Service Quality* adalah kualitas bantuan yang diterima pengguna dari menggunakan suatu sistem informasi organisasi dan bantuan personil teknologi informasi. Menurut Al-Debei & Al-Lozi (2013) *Service Quality* diukur berdasarkan tingkat perhatian yang diberikan perusahaan kepada

pelanggannya, perusahaan mengerti pengetahuan dan rasa sopan untuk menyimpan kepercayaan, dan kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.

Menurut DeLone & McLean (2016) *Use* adalah tingkat kemampuan dimana karyawan dan pelanggan dapat menggunakan suatu sistem informasi, contoh tingkat banyaknya penggunaan, tingkat keseringan penggunaan, dan tingkat sejauh mana sistem dapat digunakan. Menurut Al-Debei & Al-Lozi (2013) *Use* diukur dari tingkat keseringan pengguna menggunakan sistem (*Frequency of Use*), seberapa ingin pengguna menggunakan sistem (*Voluntariness of Use*), untuk pekerjaan-perkerjaan apa pengguna menggunakan sistem (*Variety of Use*).

Menurut DeLone & McLean (2016) *User Satisfaction* adalah tingkat kepuasan penggunaan dengan laporan, *website* dan layanan bantuan yang didapatkan. Menurut Tam & Oliveira (2016) *User satisfaction* diukur dari apakah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sesuai dengan harapan pengguna dan apakah sistem membuat pengguna dapat mengerjakan tugas dengan usaha dan waktu yang lebih sedikit.

Menurut DeLone & McLean (2016) *Net Impact* adalah seberapa besar suatu sistem informasi berkontribusi terhadap suatu kesuksesan individu, kelompok, organisasi, industri, dan negara, contoh meningkatkan pengambilan keputusan, meningkatkan produktivitas, dan meningkatkan penjualan. Menurut Ulhas, Wang, & Lai (2015) *Net Impact* diukur dari sejauh mana sistem membantu produktivitas kerja (*Productivity*) dan efisiensi dalam pengambilan keputusan, penyebaran informasi, komunikasi internal, dan perencanaan ketika menggunakan sistem (*Organizational Efficiency*).

1.7 Metode Penelitian

Dalam penyusunan Skripsi dan mengumpulkan data untuk memperoleh informasi yang diperlukan agar dapat mengetahui gambaran mengenai permasalahan yang ada, peneliti menggunakan metode-metode penelitian sebagai berikut:

1. Metode pengumpulan data yang dilakukan meliputi:

a) Metode Studi Pustaka

Mengumpulkan data dan informasi yang bersifat teoritis dengan mempelajari berbagai macam literatur buku, jurnal serta artikel yang

memiliki keterkaitan dengan topik penelitian dan yang akan menjadi dasar dalam penyusunan Skripsi.

b) Metode Kuesioner

Memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang akan disebarkan kepada karyawan PT Kansai Prakarsa Coatings dalam bentuk *E-Questionnaire*.

2. Metode analisa data dan evaluasi yang dilakukan adalah dengan menggunakan metode SEM-PLS (menggunakan aplikasi SmartPLS) dan model penelitian yang digunakan adalah DeLone and McLean *IS Success Model* (2016). Dengan menggunakan metode DeLone and Mclean *IS Success Model*, dapat diketahui apakah sistem telah memberikan informasi yang jelas dan tepat (*Information Quality*), apakah sistem berjalan dengan optimal (*System Quality*) serta apakah bantuan untuk pengguna diberikan secara baik (*Service Quality*). Data-data dari faktor tersebut lalu akan dihubungkan dengan karakter user dalam penggunaan sistem sehari-hari (*Use*). Pendapat *user* mengenai sistem juga akan dianalisa untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Semua data ini akan diolah untuk mendapatkan nilai sistem secara keseluruhan, apakah pembaruan sistem ini memberikan dampak positif atau negatif bagi individu dan perusahaan (*Net Impact*).