

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dunia usaha atau bisnis selalu dituntut untuk selalu berkembang dan *up to date* dalam merespon perubahan pasar dan pola hidup masyarakat yang dinamis. Ketepatan dan kecepatan sudah menjadi syarat mutlak yang harus dipenuhi perusahaan untuk dapat tetap bertahan dengan tidak mengurangi kualitas pelayanan kepada pelanggan. Penggunaan teknologi sudah tentu tidak dapat dilepaskan dari kebutuhan perusahaan dalam menjalankan roda bisnis.

Penggunaan *hardware* dan *software* dipastikan tidak dapat dipisahkan karena masing-masing saling terkait dan saling mendukung, bahkan beberapa tahun terakhir teknologi internet juga telah menjadi teknologi yang harus dimiliki perusahaan. Demikian pula dengan *Enterprise Resource Planning (ERP)* yang saat ini merupakan *issue* penting bagi pelaku usaha untuk dapat menerapkan teknologi integrasi tersebut guna mendukung proses bisnis perusahaan.

Meski penggunaan ERP dapat memberikan andil yang cukup besar dalam efisiensi proses bisnis dalam perusahaan namun yang perlu diingat adalah pemilihan produk dan modul ERP yang tepat sesuai dengan kebutuhan perusahaan merupakan hal *crucial* yang harus dipikirkan dan diputuskan dengan bijak oleh manajemen perusahaan.

Ketepatan dalam implementasi dan penggunaan ERP beberapa diantaranya ialah bertujuan untuk mengurangi kesalahan input data, mengurangi redudansi data, serta kesalahan dalam disposisi yang pada umumnya terjadi pada pola bisnis yang masih manual (*paper base*) dengan kata lain tidak efektif. Selain itu dengan pola manual proses yang seharusnya singkat menjadi cukup panjang dan memerlukan banyak waktu. Sebagai contoh pada bagian gudang dengan jumlah dan jenis inventory yang cukup variatif, penghitungan barang keluar, barang masuk, dan retur akan membutuhkan banyak waktu dengan cara manual terlebih jika terjadi *human error* yang pada umumnya adalah penyebab utama tidak sinkronnya data.

Meski banyak perusahaan yang berhasil dan diuntungkan dengan penerapan ERP namun tidak sedikit juga perusahaan yang mengalami kerugian besar dan hampir bangkrut karena salah melakukan implementasi ERP. Sebagai contoh FoxMeyer Drug Company sebuah perusahaan farmasi besar di Amerika yang mengalami kegagalan implementasi ERP pada tahun 1995 dan merugi sekitar 40 juta USD, ada juga Hewlett-Packard Company sebuah perusahaan besar penyedia kebutuhan *hardware* yang merugi 160 juta USD pada tahun 2004 setelah gagal dalam implementasi ERP. Melihat hal tersebut dapat diambil garis besar bahwa terdapat faktor-faktor tertentu yang menjadi penentu keberhasilan maupun kegagalan dalam implementasi ERP. Hal tersebut yang menjadi dasar dan acuan penulis melakukan analisa efektivitas

penerapan implementasi ERP dengan menggunakan adaptasi dari Delone and McLean IS Success Model (D&M Model).

Pada bahasan selanjutnya penulis akan lebih memfokuskan pembahasan pada implementasi ERP yang dilakukan oleh PT X yaitu merupakan sebuah perusahaan retail bahan bangunan yang cukup besar di Indonesia dan telah memiliki beberapa cabang yang tersebar di Jawa, Sumatera, dan Bali. Perusahaan ini telah menerapkan ERP yang dikeluarkan oleh *Microsoft Business Solusion* yaitu Microsoft Dynamics NAV dan LSRETAIL yang merupakan ERP sistem yang mengatur *Supply Chain Management* perusahaan selama kurang lebih empat tahun. Selama kurun waktu tersebut, perusahaan belum pernah melakukan pengukuran atau analisa secara pasti mengenai ERP yang digunakan, apakah penerapan tersebut berhasil dan memberikan manfaat atau bahkan membuat kerumitan tersendiri bagi perusahaan dan *user* yang menggunakan sistem tersebut.

1.2. Rumusan Masalah

Seperti pada penjelasan di latar belakang, terdapat faktor-faktor penentu yang dapat mempengaruhi keberhasilan maupun kegagalan penerapan ERP sistem. Maka peneliti menjabarkan rumusan masalah sebagai berikut: Melakukan Analisis proses bisnis dan sistem ERP yang digunakan dalam ruang lingkup *Supply Chain Management* (SCM)

perusahaan dengan adaptasi metode DeLone and McLean *IS Success Model* di PT. X periode September 2012 – Juni 2013.

1.3. Batasan masalah

Agar tidak menjadi samar dalam melakukan penelitian ini serta supaya mendapatkan hasil yang maksimal dan fokus, peneliti membuat batasan masalah yang terbagi sebagai berikut:

- **Area yang dibahas (fokus penelitian):**
 - Penelitian fokus pada area *Supply Chain Management* (SCM)
 - Membahas ERP yang digunakan perusahaan yaitu Microsoft Dynamics NAV
 - Membahas proses bisnis perusahaan terutama yang terkait dengan SCM
 - Metode analisa dan hasil analisa penelitian sesuai pada rumusan masalah dan tujuan penelitian.
 - Pengolahan dan penghitungan data dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan metode penghitungan rata-rata tertimbang (*weighted mean*) yaitu cara penghitungan dengan menghitung jumlah rata-rata dengan memberikan bobot nilai sesuai dengan perannya, lalu total nilai yang diperoleh dibanding dengan jumlah koresponden yang menjadi objek penelitian.

- **Area yang tidak dibahas:**

- Tidak membahas mengenai perancangan, pengembangan, atau implementasi sistem atau pembuatan prototipe ERP karena terbatas pada analisa saja.
- Peneliti tidak akan membahas mengenai sistem penggajian atau *payroll* karena hal tersebut tidak berkaitan dengan fokus penelitian.
- Tidak membahas pada area keuangan perusahaan
- Tidak akan membahas data-data *confidential* perusahaan

1.4. Tujuan Penelitian

Berkaitan erat dengan rumusan masalah dan batasan masalah diatas, tujuan peneliti melakukan penelitian ialah guna mendapatkan hasil akhir manfaat penggunaan sistem ERP (*Nett Benefits*) bagi individual dan perusahaan. Sehingga manajemen dapat mengetahui seberapa besar manfaat sistem ERP yang digunakan selama ini.

1.5. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian dirincikan sebagai berikut:

1. Divisi Teknologi Informasi PT. X

Sebagai dasar pertimbangan dalam membenahan alur sistem beserta komponennya, baik itu dari segi ERP maupun proses bisnis dan kapasitas pengguna.

2. Bagi Manajemen PT.X

Memberikan masukan yang bermanfaat dalam kaitannya dengan efisiensi jalur distribusi dan pemanfaatan ERP sistem sesuai dengan kapasitas dan kegunaan bagi pengguna (karyawan)

3. Bagi peneliti:

Penerapan materi dan praktek yang telah didapat selama perkuliahan, melatih kemampuan analisa dan memecahkan masalah sebagai bekal dalam terjun ke dunia usaha nantinya.

4. Penelitian selanjutnya

Agar hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan atau acuan bagi topik penelitian yang terkait sehingga mendapatkan hasil penelitian yang lebih lengkap dan sempurna.

1.6. Metode dan Sistematika Penulisan Laporan Penelitian

Sistematika penulisan pada penelitian ini dibagi menjadi lima bab. Agar mendapatkan gambaran lebih jelas mengenai apa saja yang akan dibahas pada penelitian ini maka disusun sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri atas Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, serta Metode dan Sistematika Penulisan Laporan Penelitian.

BAB II TELAAH LITERATUR

Bab ini menguraikan secara rinci teori-teori yang relevan dan digunakan dalam penelitian. Dalam hal ini akan dibahas secara detail terkait bisnis proses perusahaan, *Supply Chain Management* (SCM) yang diberlakukan oleh perusahaan, sistem ERP yang digunakan, serta faktor-faktor penentu keberhasilan implemenatasi ERP. Bab ini juga menguraikan hasil penelitian terdahulu beserta teori yang digunakan dan metodologinya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai Gambaran Umum Objek penelitian, Metode Penelitian, Variabel Penelitian,

Teknik Pengumpulan Data, Teknik Pengambilan Sampel, serta Teknik Analisis Data.

BAB IV ANALISIS dan PEMBAHASAN

Pada Bab ini akan dipaparkan mengenai hasil penelitian berdasarkan data yang telah dikumpulkan, mulai dari tahap analisis, hasil pengujian hingga contoh implementasi pada kasus secara nyata.

BAB V SIMPULAN dan SARAN

Bab ini berisi simpulan serta saran yang didasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan.

