

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pengaruh teknologi informasi berkembang begitu pesat, sehingga kelangsungan hidup sebuah perusahaan sangat ditentukan oleh kemampuannya dalam bersaing. Dalam mengantisipasi dan menjaga persaingan yang cukup tinggi, maka perusahaan membutuhkan suatu sistem informasi yang mampu menciptakan, menangkap, dan menghasilkan informasi untuk pihak internal maupun eksternal secara lebih efektif. Sistem informasi merupakan kumpulan manusia, perangkat lunak, perangkat keras, jaringan komunikasi dan sumber daya yang terorganisasi mengumpulkan dan mentransformasikan data lalu menyebarkan informasi untuk suatu organisasi (Brand & Baker, 2018). Sistem informasi yang akan diciptakan harus seimbang antara infrastruktur sistem teknologi yang tersedia dengan kemampuan sumber daya manusianya sehingga tidak terjadi ketimpangan yang sangat jauh dan sistem informasi tidak dapat terwujud secara signifikan dalam menunjang kuantitas maupun kualitas perusahaan secara mendasar (Bharata & Widyaningrum, 2017). Dapat disimpulkan bahwa sistem informasi semakin dibutuhkan oleh perusahaan khususnya untuk meningkatkan kelancaran aliran informasi perusahaan, dalam rangka memperkuat daya saing perusahaan maupun produk atau jasa yang dihasilkan serta menciptakan aliansi atau kerjasama untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

Perkembangan teknologi informasi tidak lepas dari bagaimana menciptakan suatu sistem informasi yang digunakan sebagai alat untuk membantu pengambilan keputusan manajemen dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan. Peningkatan kinerja di berbagai elemen dalam organisasi atau perusahaan dapat dicapai dengan melakukan integrasi sistem informasi, peningkatan efisiensi dari sistem informasi untuk menghasilkan manajemen yang lebih efisien dalam proses bisnis. Tidak sedikit perusahaan yang belum mengintegrasikan sistem informasinya, dimana proses bisnis hanya didukung oleh aktivitas secara individual pada masing-masing divisi kerja. Kondisi seperti ini dapat menyebabkan terjadinya kesalahpahaman dalam komunikasi data antar divisi kerja, sehingga memerlukan waktu yang lebih lama dalam koordinasi penyediaan data dibandingkan dengan perusahaan yang telah mengintegrasikan fungsi-fungsinya. Dengan adanya sistem informasi, integrasi tersebut sangat dapat membantu proses bisnis yang efisien dan memudahkan pengambilan keputusan.

Pengembangan sistem informasi yang terintegrasi di seluruh perusahaan yang cukup populer adalah implementasi sistem perencanaan sumber daya perusahaan atau lebih dikenal dengan Enterprise Resource Planning (ERP). Menurut (Matende & Ogao, 2013) Enterprise Resource Planning (ERP) adalah sebuah sistem yang mendukung seluruh aktivitas operasional perusahaan yang sedang berlangsung. Sistem ini menggabungkan proses bisnis, mulai dari pembelian, penyimpanan, penjualan sampai dengan proses pencatatan di bagian keuangan dan akuntansi untuk menghasilkan laporan keuangan. Saat ini telah banyak perusahaan di Indonesia yang kini berusaha untuk mengkonversi sistem mereka ke

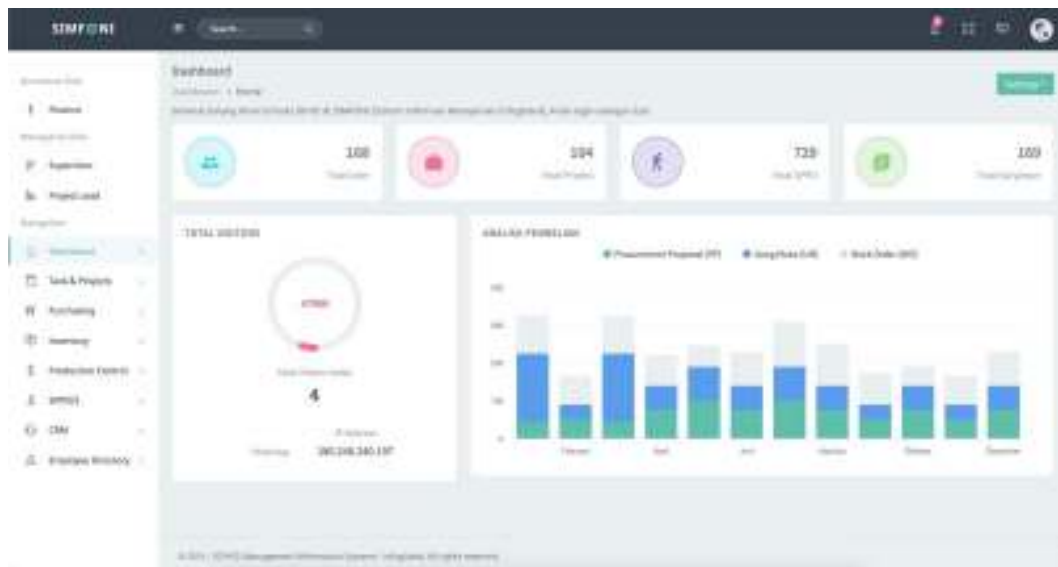
sistem Enterprise Resource Planning (ERP), baik perusahaan manufaktur, sektor jasa, dan atau keduanya. Penggunaan sistem Enterprise Resource Planning (ERP) pada perusahaan diharapkan terjadinya integrasi secara online dan realtime untuk seluruh fungsi, standarisasi dan akurasi data. Sehingga dapat mengurangi biaya dengan meningkatkan efisiensi melalui komputerisasi dan meningkatkan kualitas informasi untuk pengambilan keputusan serta menghasilkan analisa laporan dan perencanaan jangka panjang.

Sistem Enterprise Resource Planning (ERP) terbagi atas beberapa jenis, yang pertama adalah dengan memanfaatkan software ERP yang sudah jadi dengan memanfaatkan library yang sudah ada seperti Content Management System (CMS). Kelebihan dari sistem ERP yang memanfaatkan CMS adalah tidak membutuhkan waktu yang lama mengembangkannya karena sudah jadi dan sudah menjadi standard yang digunakan oleh perusahaan-perusahaan pada umumnya. Namun kelemahannya adalah sistem tersebut tidak dapat fleksibel dan tidak dapat disesuaikan dengan proses bisnis pada perusahaan. Kedua adalah sistem informasi Enterprise Resource Planning (ERP) yang sengaja dikembangkan sendiri oleh perusahaan. Manfaat yang didapatkan perusahaan dengan membuat aplikasi ERP sendiri adalah agar dapat disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan dan dapat dengan mudah diterapkan perusahaan. Banyak manfaat dari sistem ERP yang dibuat sendiri oleh perusahaan, seperti biaya yang dikeluarkan jauh lebih murah dibandingkan dengan sistem ERP yang dibeli. Sistem ERP yang dibuat sendiri oleh perusahaan dengan menggunakan tenaga IT ini telah diterapkan di beberapa perusahaan jasa dan manufaktur, salah satunya adalah perusahaan PT. Infoglobal.

Perusahaan yang berpusat di Kota Surabaya ini adalah perusahaan yang bergerak dibidang teknologi pertahanan khususnya pada bidang avionik pesawat tempur/militer, pengolahan data radar pesawat, sistem kontrol senjata dan perangkat lunak aplikasi pertahanan lainnya. Didirikan pada tahun 1992, Infoglobal kini menjelma menjadi salah satu perusahaan terbesar di Indonesia yang mampu mengembangkan produk teknologi pertahanan negara khususnya dibidang avionik. Visi perusahaan Infoglobal sendiri adalah untuk menjadi industri pertahanan yang terpercaya. Sedangkan misinya adalah mengembangkan peralatan Avionik, Pemrosesan Data Radar, dan Sistem Misi Pertahanan. Perusahaan Infoglobal sendiri terdiri dari 2 cabang berbeda yang berada pada 2 kota yaitu kota Surabaya dan Kota Jakarta.

Pengimplemantasian sistem informasi Enterprise Resource Planning (ERP) ini menggunakan sistem yang bernama SIMFONI atau singkatan dari Sistem Informasi Manajemen Infoglobal. SIMFONI adalah suatu aplikasi sistem informasi manajemen berbasis website yang berkonsep ERP, yang dibuat dan dikembangkan sendiri oleh departemen IT Infrastruktur yang disesuaikan dengan kebutuhan dan proses bisnis perusahaan agar dapat dengan mudah diterapkan pada organisasi dan penggunaannya. SIMFONI secara resmi telah digunakan oleh seluruh karyawan Infoglobal di Indonesia sejak tahun 2016 hingga sekarang. SIMFONI sendiri memiliki beberapa modul ERP yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan, diantaranya adalah modul Accounting Management yang berfungsi untuk mengelola arus kas, pembayaran, utang-piutang, dan berbagai transaksi keuangan sehari-hari. Modul lainnya adalah Inventory & Warehouse Management yang

berfungsi untuk menangani pelacakan stok, pengendalian pengadaan, pemesanan ke supplier, dan berbagai kebutuhan manajemen inventaris lainnya. Selain itu juga terdapat modul Human Resource Management yang berfungsi untuk pengelolaan informasi karyawan, pelacakan jam kerja dan kehadiran, penggajian, pengelolaan pajak karyawan, pembuatan survei, rekrutmen dan penerimaan karyawan baru, dan penilaian kinerja karyawan. Modul yang terakhir adalah modul Production Control yang berfungsi untuk membuat perencanaan produksi, mengatur anggaran dan kebutuhan material untuk setiap produksi, mendistribusikan tugas, mencatat waktu kerja karyawan, dan masih banyak lagi. Berikut tampilan halaman utama dari aplikasi Sistem Informasi Manajemen Infoglobal (SIMFONI).



Sumber: <https://simfoni.infoglobal.co.id>

### **Gambar 1. 1 Tampilan Halaman Muka Aplikasi SIMFONI**

Berdasarkan wawancara penulis kepada jajaran top management, salah satu tujuan diterapkannya aplikasi SIMFONI sendiri adalah untuk meningkatkan produktivitas kinerja karyawan dan mempermudah proses bisnis di PT. Infoglobal

agar menciptakan keunggulan proses bisnis yang efektif dan efisien. Dalam implementasi sistem informasi ini menimbulkan perubahan yang besar pada proses bisnis perusahaan, sehingga mengharuskan perusahaan untuk terus mengawal setiap proses dari perubahan tersebut agar dapat memberikan manfaat dan hasil kinerja yang signifikan. Khususnya karyawan yang bertanggung jawab secara langsung akan merasakan perubahan besar dalam proses kerjanya setelah implementasi sistem informasi ini dilakukan. Jika hal ini tidak dilakukan, akibatnya seluruh karyawan yang terkena dampak implementasi sistem informasi ini besar kemungkinan akan mendapatkan dampak negatif terhadap perubahan yang dilakukan, sehingga mengakibatkan produktifitas karyawan tersebut berkurang. Dengan pengimplementasian sistem informasi ERP SIMFONI pada perusahaan PT. Infoglobal tentu diharapkan mempermudah proses bisnis perusahaan. Namun, pengimplementasian aplikasi SIMFONI pada PT Infoglobal masih memiliki keterbatasan dikarenakan SIMFONI merupakan sistem yang terstruktur dalam artian kaku (rigid) dimana pengguna harus mengikuti proses yang ada didalam aplikasi SIMFONI sehingga user tidak dapat berinovasi dalam pengoperasian sistem tersebut.

Pada awal pengimplementasian masih sering terjadi permasalahan. Permasalahan itu timbul dikarenakan konsep infrastruktur teknologi yang dirasa kurang sesuai sehingga mengakibatkan keterlambatan saat melakukan pengunggahan data ke sistem aplikasi. Permasalah lain masih sering ditemukan adalah terjadinya human error yang dilakukan karyawan pada saat pemilihan akun hingga kesalahan penginputan data. Hal tersebut dikarenakan masih terbiasa

dengan menggunakan sistem lama yang telah digunakan. Permasalahan tersebut masih sering terjadi, walaupun telah dilakukan training maupun sharing knowledge dan menunjuk beberapa karyawan di masing-masing departemen untuk menjadi key user / Person In Charge (PIC). Oleh karena itu, pendampingan dari pihak pengembang aplikasi sistem dalam hal ini karyawan dari Departemen IT Infrastruktur masih tetap diperlukan untuk memberikan bantuan dan solusi atas permasalahan tersebut.

Proses penyesuaian dalam mengoperasikan aplikasi SIMFONI memiliki ketergantungan dengan para pengembang sistem tersebut untuk meminimalisir kesalahan. Kualitas layanan yang diberikan oleh pihak penyedia sistem juga menjadi hal terpenting dalam keberhasilan implementasi sistem informasi disamping kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut. Apabila kualitas layanan mampu memberikan solusi atas permasalahan yang sedang dihadapi pengguna, maka pengguna akan merasa terbantu dan bisa menggunakan sistem tersebut tanpa adanya kendala dalam menyelesaikan pekerjaannya. Adanya implementasi aplikasi SIMFONI pada PT. Infoglobal yang masih terbilang baru dan masih memiliki beberapa permasalahan yang ditemukan dilapangan dirasa perlu untuk melakukan sebuah evaluasi atas implementasi sistem tersebut, untuk melihat apakah sistem yang diimplementasikan sudah efektif dan apakah sudah dapat memberikan dampak positif bagi para pengguna pada perusahaan tersebut. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu memperkirakan seberapa besar manfaat yang diberikan dari sistem tersebut. Karena tidak dapat

dipungkiri bahwa investasi pengembangan sistem ini merupakan investasi yang membutuhkan waktu, tenaga, dan biaya yang tidak sedikit.

Menurut (Toruan, 2013) Penerapan suatu sistem informasi ERP dalam perusahaan dihadapkan kepada dua hal, apakah Perusahaan mendapatkan keberhasilan penerapan sistem informasi ERP atau kegagalan sistem informasi ERP. Sebagai pengukuran keberhasilan atau kegagalan dalam menerapkan suatu sistem informasi ERP yang berdampak pada organisasi, penting dilakukan pengukuran kinerja perusahaan yang dipengaruhi dari kepuasan pengguna sistem informasi ERP. Jadi, suatu sistem akan dikatakan gagal diterapkan ketika sistem tersebut tidak mampu memenuhi kebutuhan yang ada, tidak mampu memberi efek dan manfaat terhadap para penggunanya, serta sulit untuk digunakan. Sebaliknya, penerapan sistem informasi khususnya sistem ERP dapat dikatakan berhasil ketika tujuan perangkat lunak yang dipakai tercapai, yaitu dapat memberikan nilai guna yang nyata bagi pengguna informasi. Untuk itu, sistem informasi yang diadopsi oleh perusahaan dan bagaimana pengembangan dan penyesuaian sistem terhadap kebutuhan-kebutuhan terkini dari karyawan selaku user sangat memengaruhi keberhasilan sistem ERP yang diimplementasikan. Karena kegagalan pengembangan sistem dapat menyebabkan hilangnya kesempatan, adanya duplikasi pekerjaan, sistem yang tidak kompatibel, dan pembuangan sumberdaya. Menurut (Iranto, 2015) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa sebuah organisasi atau perusahaan dapat mencapai puncak suksesnya jika didukung oleh sumber daya manusia atau internal tim yang solid. Sumber daya manusia merupakan faktor terpenting di dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Dalam mengoperasikan



organisasi atau perusahaan, SDM yang memiliki perilaku, lingkungan, dan kepuasan dalam melakukan pekerjaannya dapat mengakibatkan perbedaan dalam kinerjanya. Oleh karena itu, sebelum dilakukan pengukuran sebuah kinerja organisasi diperlukan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan serta pengukuran terhadap kinerja karyawannya.

Kinerja karyawan sebagai landasan bagi kinerja dari sebuah perusahaan. Kinerja individu dari karyawan ini seringkali dikaitkan dengan karakteristik dari jenis pekerjaan, jenis industri serta kemampuan teknologi dan sistem yang dipakai dalam sebuah perusahaan. Maka dari itu, sangatlah penting untuk memahami beberapa perilaku karyawan dalam perusahaan sebelum menilai kinerja individu dari seorang karyawan. Standar kesuksesan suatu sistem menurut (DeLone & McLean E.R., 2016) memberi lima variabel, yakni

- a. Kualitas sistem
- b. Kualitas informasi
- c. Kepuasan pengguna
- d. Dampak individu
- e. Dampak organisasi

Dalam penelitian tersebut memaparkan bahwa integrasi data yang signifikan dapat diciptakan dari praktik terbaik mulai dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap penggunaan sistem informasi.

Seperti yang telah dijelaskan pada latar belakang bahwa hampir dari semua aktifitas terkait permintaan anggaran dan pengelolaan kepegawaian di PT. Infoglobal saat ini telah digunakan sebuah sistem ERP yang dikembangkan sendiri

oleh perusahaan yang bernama Sistem Informasi Manajemen Infoglobal (SIMFONI). Namun demikian, belum pernah dilakukan penelitian untuk mengevaluasi sistem tersebut. Maka, penulis tertarik untuk meneliti sistem Enterprise Resource Planning (ERP) yang dikembangkan dan diimplementasikan sendiri oleh PT. Infoglobal agar dapat mengetahui dampak implementasi tersebut terhadap kepuasan pengguna dan kinerja karyawan, dengan mengangkat judul **“Dampak Implementasi Enterprise Resource Planning Terhadap Kepuasan Pengguna dan Kinerja Karyawan Pada PT. Infoglobal”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

1. Apakah dampak implementasi sistem informasi Enterprise Resource Planning (ERP) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna di PT. Infoglobal ?
2. Apakah dampak implementasi sistem informasi Enterprise Resource Planning (ERP) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan kinerja karyawan di PT. Infoglobal ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah dibahas sebelumnya, Maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengukur sistem informasi Enterprise

Resources Planning (ERP) yang dikembangkan sendiri oleh sebuah perusahaan dan dampak yang dihasilkan terhadap kepuasan pengguna dan kinerja karyawan di PT. Infoglobal.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini terbagi menjadi 3 (tiga) yakni:

##### **1. Bagi Penulis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengalaman dan pengetahuan penulis mengenai penggunaan teknologi sistem informasi Enterprise Resources Planning (ERP) yang dibuat dan dikembangkan sendiri oleh perusahaan terhadap kepuasan pengguna dan dampaknya pada kinerja karyawan. Serta dengan adanya penelitian ini, diharapkan penulis mampu mengaplikasikan ilmu dan pengetahuan yang didapat untuk kedepannya.

##### **2. Bagi Perusahaan**

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi masukan informasi tambahan dan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengembangkan teknologi sistem informasi Enterprise Resources Planning (ERP) yang telah diterapkan perusahaan.

2. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan kepada perusahaan mengenai dampak implementasi sistem informasi Enterprise Resources Planning (ERP) terhadap kepuasan pengguna dan kinerja karyawan di PT. Infoglobal.

##### **3. Bagi Pengembang sistem**

1. Pengembang dapat mengetahui bagaimana kualitas dari sistem informasi ERP yang dikembangkan sendiri dan dampaknya terhadap kepuasan pengguna di PT. Infoglobal.
2. Pengembang dapat mengetahui bagaimana kualitas dari sistem informasi ERP yang dikembangkan sendiri dan dampaknya terhadap kinerja karyawan di PT. Infoglobal.
3. Dengan mengetahui dampak implementasi ERP terhadap kepuasan pengguna dan kinerja karyawan, maka pengembang dapat mengembangkan atau meng-update sistem maupun sistem lain yang lebih baik.

#### 4. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai tambahan praktis (penerapan teori) bagi ilmu pengetahuan dalam dunia organisasi yang sesungguhnya dan dapat digunakan sebagai sumber referensi bagi penelitian-penelitian berikutnya yang mengkaji permasalahan atau pembahasan yang berkaitan dengan topik yang sama.

### 1.5 Lingkup Penelitian

Batasan dalam penelitian ini adalah:

- A. Lokasi penelitian adalah suatu tempat yang dijadikan sebagai objek penelitian, lokasi dalam penelitian ini adalah seluruh unit kerja PT. Infoglobal.

- B. Sistem informasi Enterprise Resource Planning (ERP) yang digunakan pada penelitian ini adalah sistem ERP yang dikembangkan sendiri oleh departemen IT Infrastruktur yang bernama Sistem Informasi Manajemen Infoglobal (SIMFONI).
- C. Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah seluruh karyawan pada perusahaan PT. Infoglobal.

## **1.6 Sistematika Tesis**

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan, mengungkap, dan menjabarkan masalah yang akan diteliti seperti latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, lingkup penelitian, serta sistematika penulisan tesis.

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi penjelasan tentang teori-teori yang mendasari penelitian seperti landasan teori, hasil-hasil penelitian sebelumnya, kerangka konseptual, serta pengembangan hipotesis dan model analisis.

### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang jenis penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel, jenis dan sumber data, populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, teknik analisis data dan kriteria pengujian hipotesis.

### **BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi laporan mengenai gambaran umum penelitian, analisis deskriptif, hasil penelitian, serta pembahasan atas hasil yang didapat dari penelitian ini.

#### BAB 5 PENUTUP

Bab ini berisi tentang simpulan, implikasi penelitian, keterbatasan penelitian dan arah bagi penelitian selanjutnya.

#### BAGIAN AKHIR TESIS

Bagian ini berisi tentang daftar pustaka yang memuat semua sumber yang diacu atau literatur yang digunakan dalam penulisan laporan penelitian. Selain itu juga berisi tentang lampiran-lampiran yang memuat berbagai macam keterangan/informasi yang dibuat dan diperoleh selama pelaksanaan peneliti.