



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

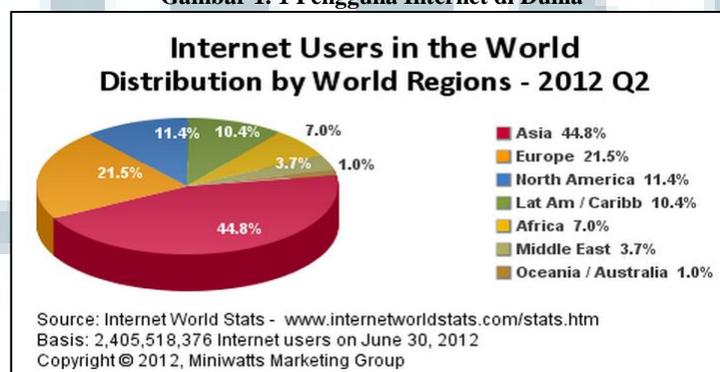
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi saat ini, persaingan usaha semakin kompetitif dan kreatif. Untuk dapat bertahan dalam persaingan usaha yang ketat, pihak manajemen dalam suatu perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi pertumbuhan dan perkembangan perusahaan. Pihak manajemen juga harus memiliki kemampuan untuk melihat dan memanfaatkan peluang yang ada serta mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dalam perusahaan.

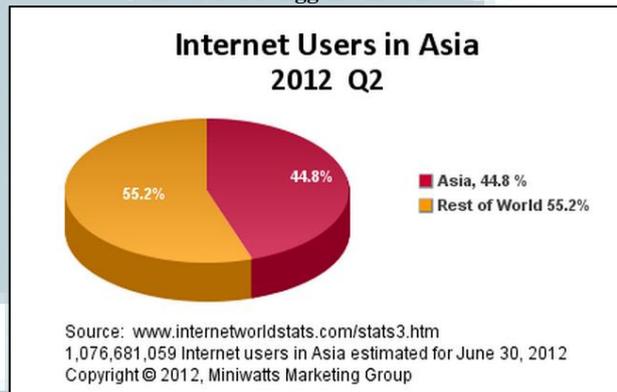
Salah satu peluang yang dapat dimanfaatkan untuk mencapai dan mempertahankan kesuksesan adalah teknologi internet. Penggunaan internet memberikan banyak sekali manfaat dalam berbagai aspek kehidupan, hal ini dapat disimpulkan dari banyaknya pengguna internet. Berdasarkan *Internet World Stats*, pada pertengahan tahun 2012, tercatat lebih dari 2 (dua) miliar orang yang menggunakan internet di seluruh dunia.

Gambar 1. 1 Pengguna Internet di Dunia



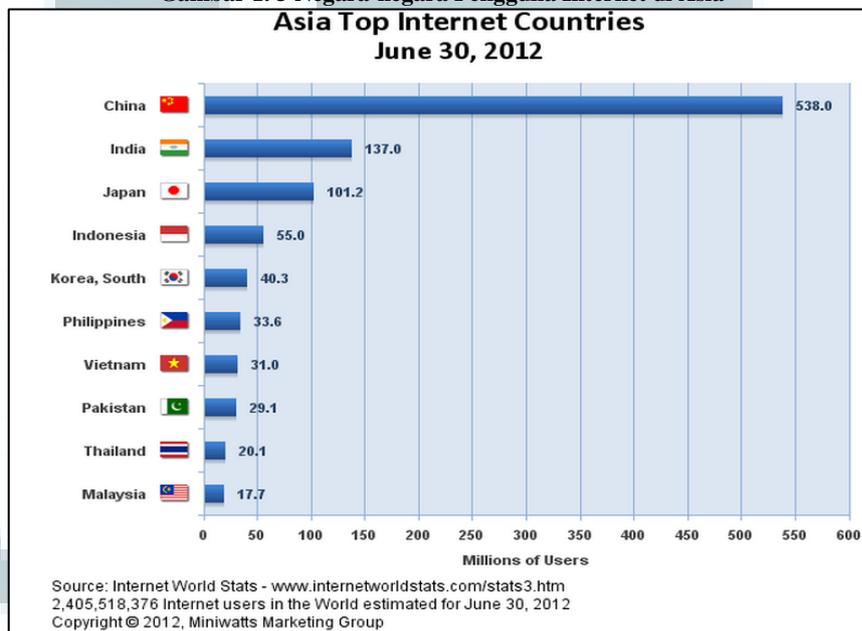
Penggunaan internet terbanyak terdapat di wilayah Asia dengan jumlah kurang lebih 1.076.681.059 orang pengguna atau 44.8% dari total 2.405.518.376 orang pengguna.

Gambar 1. 2 Pengguna Internet di Asia



Data berikut menunjukkan bahwa Indonesia adalah negara keempat dengan pengguna internet terbanyak di Asia setelah China, India, dan Jepang.

Gambar 1. 3 Negara-negara Pengguna Internet di Asia



Penggunaan internet yang sudah mulai membudaya membuat masyarakat terbiasa untuk mencari informasi secara *real time*. Untuk mengimbangi hal

tersebut, perusahaan harus dapat menyediakan informasi yang bersifat *real time* bagi konsumennya dengan menggunakan teknologi informasi berbasis internet. Dalam era persaingan bisnis yang dinamis, penggunaan teknologi informasi tidak lagi berada dalam posisi sebagai pelengkap atau pendukung, namun menjadi salah satu faktor penentu bagi kesuksesan bisnis suatu perusahaan. Teknologi informasi diaplikasikan dalam perusahaan untuk meningkatkan produktivitas dan membantu pencapaian kualitas, standar waktu, dan kepuasan baik bagi konsumen maupun karyawan, dimana dalam bisnis hal ini diwujudkan dalam sekumpulan sistem yang terdiri atas sistem informasi dan infrastruktur pendukungnya (Minartiningtyas, 2011).

Salah satu contoh penerapan teknologi informasi adalah *e-business*. *E-business* dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi internet untuk menghubungkan serta memperkuat proses-proses bisnis, *e-commerce* (perdagangan secara elektronik), dan komunikasi perusahaan dengan pelanggan, *supplier*, dan mitra usahanya.

Kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi tersebut untuk mendukung operasi dan manajemen disebut dengan sistem informasi. Sistem informasi adalah seperangkat prosedur formal yang mengumpulkan dan mengolah data menjadi informasi, kemudian mendistribusikan informasi tersebut kepada pengguna. Sistem informasi lebih mengacu kepada penggunaan dan maksimalisasi *software*, sedangkan teknologi informasi lebih menekankan maksimalisasi *hardware*. Saat ini perkembangan sistem informasi semakin pesat, hal ini tentunya memiliki dampak pada manusia

seperti mempermudah pengolahan data menjadi informasi yang berkualitas. Sistem informasi yang digunakan dalam sebuah perusahaan dapat membantu meningkatkan produktivitas, mempermudah manajemen mengontrol proses bisnis, serta membantu pencapaian kualitas, standar waktu, dan kepuasan, baik bagi konsumen maupun karyawan.

Perusahaan dapat menyusun sistem informasinya dengan menggunakan paket *software* standar yang memungkinkan adanya integrasi antara seluruh aktivitas bisnis perusahaan. Salah satu sistem yang sedang berkembang adalah *Enterprise Resource Planning* (ERP), yaitu suatu sistem yang mendukung otomatisasi diseluruh proses bisnis dalam organisasi dengan mengkoordinasikan semua sumber daya, informasi, dan aktivitas dalam organisasi tersebut. Sistem ERP dapat mengintegrasikan fungsi *marketing*, fungsi produksi, dan fungsi lainnya. Sistem ERP telah berkembang sebagai alat integrasi yang memiliki tujuan untuk mengintegrasikan semua aplikasi perusahaan ke pusat penyimpanan data dengan mengutamakan kemudahan akses oleh semua bagian yang membutuhkan.

Sistem ERP memungkinkan adanya integrasi, yaitu menggabungkan berbagai kebutuhan pada suatu *software* dalam satu *logical database* sehingga memudahkan semua departemen dalam perusahaan untuk berkomunikasi dan berbagi informasi. Penggunaan ERP yang dilengkapi dengan *hardware* dan *software* untuk mengkoordinasi dan mengintegrasikan data informasi pada setiap area bisnis proses untuk menghasilkan pengambilan keputusan yang cepat karena menyediakan analisa dan laporan keuangan yang cepat, laporan penjualan yang *on*

time, laporan produksi dan inventori. Bisnis proses merupakan sekelompok aktivitas yang memerlukan satu jenis atau lebih *input* yang akan menghasilkan sebuah *output* dimana *output* ini merupakan *value* untuk konsumen. Software ERP mendukung pengoperasian yang efisien dari bisnis proses dengan cara mengintegrasikan aktivitas-aktivitas dari keseluruhan bisnis termasuk aktivitas *sales, marketing, manufacturing, logistic, accounting, dan staffing*.

Menurut (Nurdiyani, 2011), sistem ERP biasanya mencakup karakteristik sebagai berikut:

1. Sebuah sistem terintegrasi yang beroperasi dalam *real time* tanpa bergantung konfirmasi yang periodik.
2. Sebuah database umum yang mendukung semua aplikasi.
3. Instalasi sistem yang integrasi datanya oleh departemen teknologi Informasi.

Sedangkan keuntungan bisnis yang didapatkan dengan menggunakan sistem ERP adalah sebagai berikut :

1. Memiliki fleksibilitas, visibilitas, dan kontrol untuk secara efektif melaksanakan, memantau, dan memperbaiki strategi perusahaan.
2. Proses bisnis yang inovatif – memungkinkan dalam mengubah komposisi sistem yang ada untuk mendukung proses inovatif.
3. Meminimalkan risiko dan biaya, memperkenalkan proses baru, karena sistem yang ada tetap tidak berubah saat kita memanfaatkan mereka untuk *end-to-end* proses perusahaan.

4. Membantu secara agregat dan menganalisis informasi di seluruh organisasi, sehingga kita dapat memperoleh wawasan yang dibutuhkan untuk membuat perubahan yang tepat dan cepat.

(Nurdiyani, 2011)

Sektor perbankan sangat erat kaitannya dengan peranan teknologi informasi dan telah menjadi salah satu pasar utama teknologi informasi yang terbesar. Pemanfaatan teknologi informasi pada sektor perbankan telah memberikan manfaat bagi para nasabah, antara lain adalah dengan adanya mesin ATM yang terkoneksi secara *real-time* ke *database*, transaksi *mobile banking* dan *e-banking*.

Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor: 9/15/PBI/2007, Teknologi Informasi adalah teknologi terkait sarana komputer, telekomunikasi dan sarana elektronik lainnya yang digunakan dalam pengolahan data keuangan dan atau pelayanan jasa perbankan. Berdasarkan undang-undang yang sama, dijelaskan bahwa Bank wajib menetapkan wewenang dan tanggung jawab yang jelas pada setiap jenjang jabatan yang terkait dengan penggunaan teknologi informasi.

Tanggung jawab yang dimaksud antara lain untuk memastikan:

1. Teknologi Informasi yang digunakan Bank dapat mendukung perkembangan usaha, pencapaian tujuan bisnis Bank dan kelangsungan pelayanan kepada nasabah
2. Terdapat upaya peningkatan kompetensi sumber daya manusia yang terkait dengan penggunaan Teknologi Informasi

3. Penerapan proses manajemen risiko dalam penggunaan Teknologi Informasi dilaksanakan secara memadai dan efektif
4. Tersedianya kebijakan dan prosedur Teknologi Informasi yang memadai dan dikomunikasikan serta diterapkan secara efektif baik pada satuan kerja penyelenggara maupun pengguna Teknologi Informasi
5. Terdapat sistem pengukuran kinerja proses penyelenggaraan teknologi informasi yang paling kurang dapat:
 - a. Mendukung proses pemantauan terhadap implementasi strategi
 - b. Mendukung penyelesaian proyek
 - c. Mengoptimalkan pendayagunaan sumber daya manusia dan investasi pada infrastruktur
 - d. Meningkatkan kinerja proses penyelenggaraan teknologi informasi dan kualitas layanan penyampaian hasil proses kepada pengguna

Perusahaan yang bergerak dalam sektor perbankan dituntut untuk terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam mendapatkan informasi dan merespon informasi tersebut. Dalam menjalankan aktivitas bisnisnya, perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan tentu sangat membutuhkan sistem ERP. Sistem ERP akan membantu bank-bank tersebut untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan dengan mengoptimalkan sumberdaya dan efisiensi waktu. Penggunaan sistem ERP pada bank diharapkan dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi pengelolaan data kegiatan usaha perbankan sehingga mampu menghasilkan *output* yang akurat, benar, tepat waktu, dan dapat menjamin kerahasiaan informasi.

Implementasi *software* ERP membutuhkan dana yang relatif besar, karena bukan hanya untuk membeli *software* saja, tetapi juga menyiapkan *hardware* yang memiliki spesifikasi memadai, *database*, jaringan komunikasi, serta biaya konsultan sistem. Karena itu, perusahaan tentu ingin memperoleh manfaat yang sesuai dengan *cost* yang telah dikeluarkan. Manajemen perlu mengetahui apakah sistem ERP telah diimplementasikan dengan baik atau tidak.

Proses implementasi sistem ERP tidak selalu berhasil, bahkan banyak mengalami kegagalan karena berbagai alasan seperti tidak dapat diselesaikan tepat waktu dan tidak sesuai dengan anggaran. Namun, perusahaan yang berhasil mengimplementasikan sistem ERP memperoleh banyak manfaat dari ERP bagi operasional merek. Menurut (Sandoe, et al., 2001) dalam (Mudiantono, 2013), sistem ERP yang berhasil akan merampingkan proses dalam perusahaan dan memperbaiki efektivitas secara keseluruhan dan secara bersamaan menyediakan sarana untuk mendongkrak kinerja kompetitif eksternal, meningkatkan respon atas pelanggan dan bisa dimanfaatkan sebagai pendukung inisiatif strategis.

Keberhasilan implementasi sistem ERP masih tergolong rendah karena perusahaan belum memaksimalkan penggunaan sistem tersebut. Beberapa penyebab gagalnya implementasi ERP antara lain:

1. Biaya yang relatif tinggi untuk implementasi, pemeliharaan, dan *upgrade*
2. Integrasi yang kompleks dan otomatis dapat menimbulkan ketergantungan
3. Diperlukannya pelatihan secara kontinu dalam mengelola sumber daya untuk operasional sehari-hari.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Ganesh dan Mehta, 2010) yang dikutip dalam (Tjakrawala & Lukita, 2012) dapat diketahui bahwa keberhasilan implementasi sistem ERP ditentukan oleh 30 faktor diantaranya dukungan manajemen puncak, manajemen proyek efektif, *business process reengineering*, kesesuaian *hardware* dan *software*, pendidikan dan pelatihan, dan dukungan pemasok. (Bhatti and Jayaraman, 2008) dalam (Tjakrawala & Lukita, 2012) mengemukakan bahwa manajemen proyek efektif, *business process reengineering*, pelatihan pengguna, infrastruktur teknologi, pergantian manajemen, dukungan manajemen puncak, komunikasi yang efektif, tim yang seimbang, keikutsertaan pengguna, keikutsertaan konsultan srta sasaran dan tujuan yang jelas sebagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem ERP.

Tingkat keberhasilan implementasi ERP memang masih rendah, namun perusahaan yang berhasil mengimplementasikan ERP memperoleh banyak manfaat dari sistem ERP tersebut karena mampu memaksimalkan potensi dari sistem tersebut dalam perusahaan mereka. Hal tersebut membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Sistem Enterprise Resource Planning (ERP) pada Bank Swasta di Jakarta”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi ERP yang diukur dengan *net benefit* yang didapat oleh perusahaan.

Dalam hal ini, peneliti melakukan penelitian yang merupakan replikasi dari penelitian yang dilakukan oleh (Minartiningtyas, 2011). Beberapa perbedaan

dengan penelitian tersebut yaitu penelitian ini menambahkan variabel manajemen proyek efektif serta pendidikan dan pelatihan sebagai variabel independen yang diambil dari penelitian (Tjakrawala & Lukita, 2012). Populasi pada penelitian ini adalah bank swasta pengguna sistem ERP di kota Jakarta, sedangkan populasi penelitian sebelumnya adalah PT PLN (Persero) Ditribusi Bali. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2014, sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2011.

1.2 Batasan Masalah

Penelitian ini dilakukan pada tahun 2014 dengan objek penelitian bank swasta pengguna sistem ERP di kota Jakarta. Peneliti memberikan batasan pada variabel yang akan diteliti dengan membedakannya menjadi variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen terdiri atas kualitas sistem, kualitas informasi, manajemen proyek efektif, serta pendidikan dan pelatihan. Variabel dependen yang digunakan adalah *Net Benefit* ERP bagi perusahaan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap *net benefit* ERP bagi perusahaan?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap *net benefit* ERP bagi perusahaan?

3. Apakah manajemen proyek efektif berpengaruh terhadap *net benefit* ERP bagi perusahaan?
4. Apakah pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap *net benefit* ERP bagi perusahaan?
5. Apakah kualitas sistem, kualitas informasi, manajemen proyek efektif, serta pendidikan dan pelatihan secara simultan berpengaruh terhadap *net benefit* ERP bagi perusahaan?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap *net benefit* ERP bagi perusahaan
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap *net benefit* ERP bagi perusahaan
3. Untuk mengetahui pengaruh manajemen proyek efektif terhadap *net benefit* ERP bagi perusahaan
4. Untuk mengetahui pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap *net benefit* ERP bagi perusahaan
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, manajemen proyek efektif, serta pendidikan dan pelatihan secara simultan terhadap *net benefit* ERP bagi perusahaan

1.5 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini, maka diharapkan dapat memberikan manfaat secara langsung maupun tidak langsung bagi perusahaan-perusahaan dimana penulis melakukan penelitian, pengembangan penelitian dan pihak-pihak lain yang memerlukan.

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan yang berkualitas dalam membantu mensukseskan implementasi sistem ERP.

Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini dapat digunakan dan dimanfaatkan guna menambah pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mendukung kesuksesan implementasi sistem ERP dan memberikan *net benefit* bagi perusahaan.

2. Bagi penulis

Hasil ini dapat dimanfaatkan dalam mendalami pengetahuan mengenai *Enterprise Resource Planning*, implementasinya dan *net benefit* bagi perusahaan serta memperluas wawasan yang berkembang pesat seiring dengan waktu.

3. Bagi mahasiswa dan akademisi

Hasil penelitian ini dapat menambah referensi dan memberi masukan untuk pengembangan penelitian berikutnya atas variabel-variabel yang belum diteliti.

1.6 Sistematika Penulisan

1. BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dibahas latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode dan sistematika penulisan laporan penelitian

2. BAB II TELAAH LITERATUR DAN PERUMUSAN HIPOTESA

Bab ini menguraikan teori-teori yang relevan dengan penelitian yang dilakukan yang mendasari pembahasan secara detail. Dengan landasan teori ini, maka peneliti dapat memahami teori-teori yang mendasari variabel yang diteliti, metode yang digunakan maupun hasil dari penelitian sebelumnya.

3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, metode penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, dan teknik analisis data.

4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang deskripsi penelitian yang diperoleh dari pengolahan data yang telah dikumpulkan, pengujian, analisis hipotesis, dan pembahasan penelitian.

5. BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang simpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian serta saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya.