

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perihal perkembangan teknologi yang semakin pesat, perusahaan berusaha menggunakan teknologi terkini untuk dapat memenangkan persaingan [1]. Salah satu solusi yang dipilih yang diunggulkan didalam ruang lingkup bisnis pada saat ini dengan menerapkan sumber daya perusahaan yang secara keseluruhan atau diketahui dengan istilah ERP (*Enterprise Resource Planning*) [2]. Sejak tahun 1990-an perusahaan sudah mulai mengadopsikan ERP, yang menawarkan berbagai macam kelebihan. Salah satunya yaitu, dapat menunjang proses bisnis didalam perusahaan [3].

PT Bando Indonesia merupakan perusahaan produsen *V-Belt* dan *Conveyor Belt* terkemuka di Indonesia dan menerapkan teknologi ERP (*Enterprise Resource Planning*). ERP adalah fungsi sistem aplikasi perangkat lunak yang dapat memungkinkan organisasi untuk mengelola bisnis dengan lebih baik. ERP memberikan manfaat yaitu mengurangi permasalahan tingkat stok dan persediaan, mengembangkan produktivitas, dan menciptakan komunikasi antar divisi menjadi lebih baik. Hal ini nantinya berdampak pada perusahaan dalam peningkatan keuntungan [4]. Untuk itu perusahaan perlu mengimplementasikan aplikasi *enterprise* atau lebih dikenal dengan *Enterprise Resource Planning* (ERP) dari SAP untuk membantu bisnis menjadi lebih fleksibel dan produktif.

Perusahaan PT Bando Indonesia mengimplementasikan SAP Business One sebagai sistem yang dapat menggabungkan segala macam proses bisnis di perusahaan. PT Bando Indonesia sejak mengimplementasikan ERP, belum pernah ada evaluasi mengenai penggunaan sistem SAP ini. Maka dari itu, perusahaan perlu melakukan penelitian mengenai evaluasi untuk mengukur keberhasilan sistem ERP. Mengingat tingkat teknologi di seluruh dunia yang terus berkembang pesat seperti saat ini [5].

Penelitian ini diharapkan dapat membantu PT Bando Indonesia dalam mengembangkan dan mengoptimalkan performanya kinerjanya dengan mengevaluasi keberhasilan setelah mengimplementasikan SAP Business One. Keberhasilan implementasi ERP dapat disebabkan oleh beberapa faktor lainnya, misalnya organisasi budaya, lingkungan organisasi, dan hubungan jaringan yang baik [6], biaya, jadwal dan tujuan perusahaan [7]. Faktor-faktor ini merupakan kunci keberhasilan implementasi sistem ERP untuk perusahaan. Dalam studi kasus, misalnya pada perusahaan Dell, Sistem ERP di perusahaan Dell mengalami kegagalan, karena tidak sesuai untuk produk yang mereka jual. Dell meninggalkan sistem ERP yang dibuat oleh SAP pada tahun 1998. Setelah mengeluarkan biaya sekitar US\$ 115 juta dan telah mengimplementasikan sistem ERP sekitar 2 tahun. Tidak semua perusahaan berhasil mengimplementasikan ERP sistem untuk mendukung kegiatan bisnis. Oleh karena itu, harus terdapat kebutuhan agar sistem ERP yang berjalan di perusahaan dapat meningkatkan dan mendukung perusahaan sasaran dan anggaran sistem yang dikeluarkan tidak terbuang sia-sia [1].

Kesuksesan penerapan sistem ERP adalah harapan proses bisnis yang dijalankan perusahaan sejalan dengan visi dan misinya untuk lebih dapat mengembangkan kegiatan perusahaan. Maka dari itu, untuk mengetahui apakah implementasi dari sistem informasi yang diterapkan telah berhasil, dan perlu dilanjutkan ke tahap evaluasi dan pengukuran. Pengukuran ini untuk mengetahui apakah sudah sesuai harapan, baik permasalahan yang muncul dari pengguna dan dari sistem. Maka dari itu, untuk melihat permasalahan tersebut, dengan penelitian ini dapat membantu perusahaan untuk melakukan evaluasi dan memperkaya literatur bagi mahasiswa yang akan melakukan riset lanjutan.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan Model Update Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean. Model ini, merupakan *framework* dan model untuk dapat mengukur variabel bebas dan kompleks dalam penelitian sistem informasi. Selain itu, model ini digunakan untuk mengukur kesuksesan dari sistem informasi, dan dianggap cukup valid dalam pembahasan di penelitian terdahulu [8]. Teori DeLone dan McLean (1992) yang digunakan di penelitian terdahulu untuk mengukur kesuksesan suatu sistem informasi. Kemudian, tahun 2003 teori ini mulai dikembangkan lagi dan diperbaharui yaitu (*The DeLone dan Mclean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*) [8].

Teori DeLone dan McLean (2003) adalah memperkirakan kepuasan pengguna didalam sistem informasi, dengan menilai secara spesifik yang diinginkan dari sebuah sistem. Pertama, (*System Quality*) mengukur kualitas sistem. Kedua, (*Information Quality*) mengukur kualitas informasi output dari sistem informasi.

Ketiga, (*Service Quality*), mengukur kualitas pelayanan yang oleh pengembang sistem informasi [9], dan Keempat, kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

Penelitian yang dijalankan ini untuk mengevaluasi sistem SAP Business One yang telah diimplementasikan di PT Bando Indonesia. Dengan melihat perkembangan apakah perusahaan memenuhi harapan yang akan dicapai atau sebaliknya. Penelitian ini dibagi menjadi tiga bagian yang berdasarkan dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean. Tahap pertama, melihat setiap rangkaian sistem Business One mulai implementasi sampai sistem *go-live*. Pada tahap ini dilakukan evaluasi mengenai kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan oleh unit kepuasan pengguna. Tahap kedua, dengan melihat pengalaman pengguna selama pemakaian sistem ERP pada PT Bando Indonesia. Mengevaluasi terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Tahap ketiga, dampak dari penggunaan sistem ERP Business One untuk individu dan organisasi. Sehingga nantinya, dari data yang diperoleh mengenai evaluasi ini akan melihat dan mengukur kesuksesan kinerja SAP Business One dalam pemenuhan kebutuhan perusahaan serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Penelitian ini juga mengkonfigurasi dan kustomisasi ERP *open source* menggunakan Odoo versi 15.0. Dengan konfigurasi dan kustomisasi ini akan menjadikan rekomendasi atas kekurangan yang terjadi di sistem sebelumnya. Hal ini dikarenakan, tidak ada hak akses untuk mengoperasikan SAP Business One karena sudah habis masa waktu magang. Dengan ini, memutuskan untuk mengkonfigurasi dan kustomisasi aplikasi Odoo untuk menyoroti hasil kekurangan dari aplikasi SAP Business One.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka didapatkan suatu perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil tingkat kesuksesan sistem informasi ERP pada SAP Business One di PT Bando Indonesia dengan menggunakan metode Delone dan McLean?
2. Apa yang dapat diusulkan kepada perusahaan untuk dapat meningkatkan kesuksesan pada studi kasus implementasi SAP Business One?
3. Bagaimana konfigurasi dan kustomisasi open source Odoo Vers.15 yang dilakukan untuk memenuhi saran yang dihasilkan?

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang, terdapat batasan-batasan yang akan dibahas dalam penelitian ini, antara lain:

1. Ruang lingkup penelitian ini hanya dilakukan pada PT Bando Indonesia.
2. Evaluasi tingkat kesuksesan pada studi kasus SAP Business One di PT Bando Indonesia.
3. Konfigurasi dan kustomisasi yang digunakan adalah sistem ERP *open-source* Odoo 15.0 *Go Live and Support*.

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah:

1. Menganalisis tingkat kualitas sistem SAP Business One.
2. Menganalisis tingkat kualitas informasi SAP Business One.
3. Menganalisis tingkat kualitas layanan SAP Business One.
4. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna SAP Business One.
5. Melakukan rekomendasi yang berkorelasi sesuai dengan saran yang dihasilkan di dalam pengolahan data.

1.4.2. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian yang dibuat, sebagai berikut:

1. Dengan mengukur tingkat kesuksesan dan keberhasilan sistem SAP Business One di PT Bando Indonesia, sehingga perusahaan dapat mengetahui bagaimana keberhasilan tingkat implementasi pada studi kasus implementasi SAP Business One di perusahaannya.
2. Memperkaya literatur untuk riset lanjutan oleh peneliti ataupun mahasiswa.
3. Evaluasi dan rekomendasi ini dapat dijadikan bahan pembelajaran untuk meningkatkan implementasi dari sistem SAP Business One di perusahaan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab, yaitu:

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini membahas mengenai latar belakang penulisan, rumusan masalah penelitian, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang digunakan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Dalam bab ini membahas mengenai teori-teori dasar maupun teori-teori khusus yang berhubungan langsung dengan topik penelitian dalam penulisan proposal skripsi ini.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

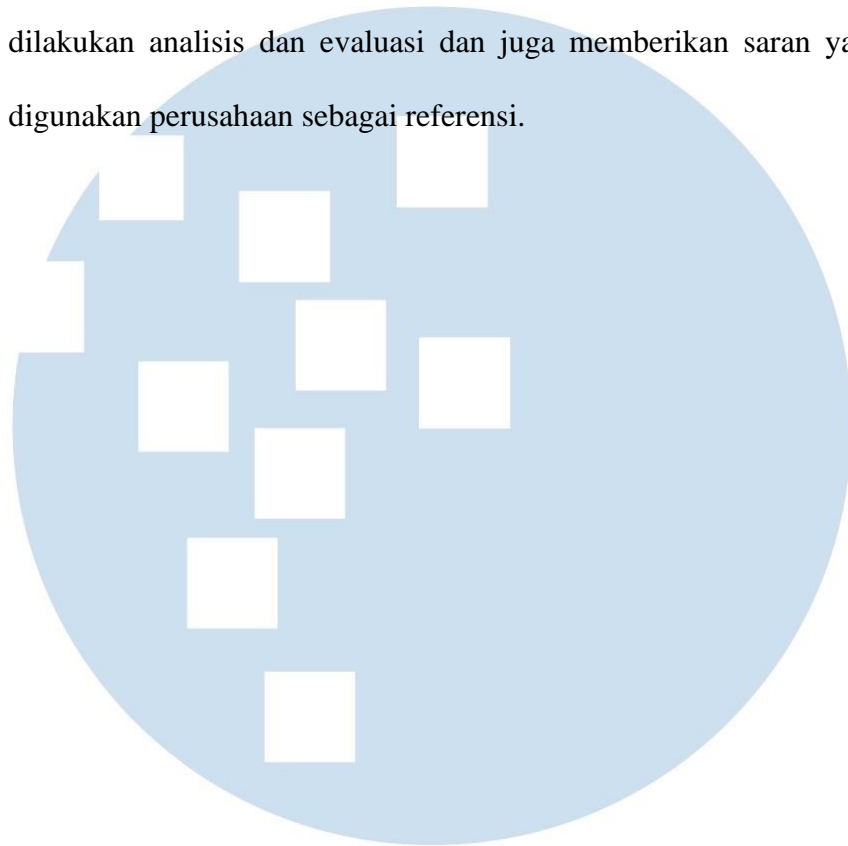
Dalam bab ini membahas mengenai gambaran umum perusahaan sebagai objek penelitian, struktur organisasi, strategi bisnis perusahaan, proses bisnis yang berjalan dan pengolahan data dari evaluasi sistem yang berjalan.

BAB IV: ANALISIS DAN HASIL PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas konfigurasi dan kustomisasi sistem ERP *open source* dalam kebutuhan penelitian. Hasil analisis data dari evaluasi kesuksesan sistem informasi ERP pada sistem SAP Business One. Seberapa besar saran dari hasil konfigurasi dan kustomisasi dapat berguna sebagai pandangan kepada para pengembang sistem SAP Business One.

BAB V: SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini membahas mengenai kesimpulan yang dapat diambil setelah dilakukan analisis dan evaluasi dan juga memberikan saran yang dapat digunakan perusahaan sebagai referensi.



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA