



### **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

ERP (*Enterprise Resource Planning*) adalah paket perangkat lunak yang mengintegrasikan proses bisnis standar dan praktik terbaik ke dalam industri. Berbagai fungsi bisnis diintegrasikan melalui modul-modul khusus di dalam perangkat lunak, seperti modul keuangan untuk divisi keuangan dan modul sumber daya manusia untuk divisi sumber daya manusia. Paket ini menyediakan integrasi proses dan data serta keamanan yang sulit dicapai oleh platform perangkat lunak lainnya[1]. ERP (*Enterprise Resource Planning*) merupakan jenis perangkat lunak yang populer dan banyak digunakan oleh organisasi. Sistem ini dapat dikonfigurasi sesuai dengan kebutuhan organisasi, sehingga modifikasi sistem tidak disarankan karena dapat mempengaruhi kinerja, integrasi, pemeliharaan, dan peningkatan di masa mendatang[1].

Implementasi ERP (*Enterprise Resource Planning*) dapat membantu organisasi mengendalikan bisnis dengan lebih baik dan meningkatkan manfaat perusahaan[2]. Keberhasilan implementasi ERP (*Enterprise Resource Planning*) dapat diukur berdasarkan peningkatan saham pergantian, pengurangan siklus waktu pesanan, peningkatan produktivitas, komunikasi yang lebih baik, dan dampaknya terhadap pertumbuhan bisnis perusahaan serta pencapaian keunggulan biaya. Faktor-faktor seperti budaya organisasi, lingkungan organisasi, hubungan jaringan yang baik, biaya, jadwal, dan tujuan

juga mempengaruhi keberhasilan implementasi ERP (*Enterprise Resource Planning*).

Investasi yang tinggi dalam implementasi ERP (*Enterprise Resource Planning*) membuat perencanaan yang komprehensif sangat penting. Namun, tingkat keberhasilan implementasi ERP (*Enterprise Resource Planning*) di Indonesia masih rendah, kurang dari 50%[1]. Sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) memberikan manfaat besar dalam mengintegrasikan proses bisnis dan mendukung pertumbuhan perusahaan serta pencapaian keunggulan biaya[3][4]. Beberapa peneliti telah mengusulkan kerangka kerja untuk implementasi ERP (*Enterprise Resource Planning*) yang sukses. Dengan mengintegrasikan proses organisasi dalam produksi, penjualan, logistik, sumber daya manusia, dan keuangan, perusahaan dapat merespons permintaan pelanggan dan pemasok dengan lebih efektif[5][6].

Kesuksesan implementasi ERP (*Enterprise Resource Planning*) sangat penting bagi perusahaan karena kegagalan dapat mengganggu aktivitas bisnis. Beberapa perusahaan mengalami kegagalan dalam implementasi ERP (*Enterprise Resource Planning*), seperti yang dialami oleh Di satu sisi, ada perusahaan yang juga mengalami kegagalan dalam melaksanakan ERP, salah satunya adalah Nike[7]. Meskipun secara umum dianggap sebagai pemimpin global dalam industri tenaga listrik pada tahun 2021, pada tahun 2000 Nike hanya memiliki 32% pangsa pasar global. Untuk menguasai lebih banyak pasar, Nike menginvestasikan \$400 juta untuk meningkatkan sistem rantai pasokan yang sudah usang dan menerapkan solusi ERP yang lebih modern[7].

Namun, hasilnya adalah pendapatan yang hilang lebih dari \$100 juta, berbagai tuntutan hukum kelompok (*class action*), dan penurunan 20% dalam nilai sahamnya. Nike mengklaim bahwa implementasi ERP mereka penuh dengan masalah[7]. Tidak semua perusahaan berhasil mengimplementasikan sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) untuk mendukung kegiatan bisnis mereka, oleh karena itu evaluasi terhadap sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) yang berjalan di perusahaan diperlukan untuk memastikan investasi perusahaan tidak sia-sia dan dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

Salah satu industri di Indonesia yang banyak menerapkan ERP (*Enterprise Resource Planning*) adalah industri manufaktur[8]. Kehadiran ERP (*Enterprise Resource Planning*) dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas perusahaan dalam industri manufaktur yang kompleks. ERP (*Enterprise Resource Planning*) memungkinkan pengembangan sistem terintegrasi yang dapat diakses melalui platform cloud, memudahkan pengelolaan data tunggal secara real-time[9]. Harmonisasi proses di berbagai departemen yang terkait membantu perusahaan dalam meminimalkan kesalahan, mengoptimalkan penggunaan sumber daya, meningkatkan visibilitas rantai pasokan, dan mempercepat waktu respons terhadap perubahan pasar[9].

PT. Softex Indonesia (Kimberly-Clark Softex) adalah salah satu perusahaan di Indonesia yang menerapkan sistem Enterprise Resource Planning (ERP) dengan menggunakan teknologi IFS. Sebagai anak perusahaan dari Kimberly-Clark Corporation, PT. Softex Indonesia telah mengadopsi ERP

dalam kegiatan bisnisnya. Namun, implementasi ERP tersebut mengalami keterlambatan dan menghadapi masalah teknis. Hal ini menjadi subjek penelitian yang menarik mengenai keberhasilan implementasi ERP.

PT. Softex Indonesia (Kimberly-Clark Softex) didirikan pada tahun 1960 dan menjadi perusahaan pertama di Indonesia yang memproduksi popok bayi dan wanita. Pada tahun 2020, perusahaan ini diakuisisi oleh Kimberly-Clark Corporation, yang mengakibatkan perubahan pada logo, visi, misi, budaya, dan sistem perusahaan. Sebelumnya, PT. Softex Indonesia menggunakan sistem Cloud Computing sederhana dan masih mengandalkan penginputan data secara manual. Namun, dengan adopsi ERP, perusahaan berusaha untuk meningkatkan efisiensi dan integrasi dalam operasional bisnisnya. Meskipun demikian, implementasi ERP mengalami kendala, termasuk keterlambatan dalam jadwal peluncuran dan masalah teknis lainnya, yang menjadi fokus penelitian terkait keberhasilan implementasi ERP.

Selain industri manufaktur, sektor perbankan dan keuangan juga mengadopsi ERP (*Enterprise Resource Planning*) untuk meningkatkan efisiensi operasional, mengintegrasikan proses perbankan dan manajemen risiko, dan mematuhi regulasi perbankan yang ketat. ERP (*Enterprise Resource Planning*) membantu bank dan lembaga keuangan dalam pengelolaan dana, pengelolaan risiko, pemantauan kinerja keuangan, dan pelaporan yang akurat. Industri ritel juga menggunakan ERP (*Enterprise Resource Planning*) untuk mengelola rantai pasokan yang kompleks, mengoptimalkan persediaan, meningkatkan pengalaman pelanggan, dan

mengelola toko secara efisien[10]. Dengan adopsi ERP (*Enterprise Resource Planning*), ritel dapat mengintegrasikan penjualan ritel, pengelolaan persediaan, manajemen pelanggan, dan operasi toko dalam satu platform, memungkinkan visibilitas yang lebih baik atas seluruh bisnis[10].

Selain itu, banyak organisasi pemerintah juga mengimplementasikan ERP (*Enterprise Resource Planning*) untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan pengelolaan sumber daya[11]. Sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) membantu pemerintah dalam mengintegrasikan proses administrasi, pengelolaan keuangan, manajemen proyek, dan pengawasan, sehingga meningkatkan pelayanan publik dan akuntabilitas[11]. Namun, perlu diingat bahwa implementasi ERP (*Enterprise Resource Planning*) tidak selalu berjalan mulus. Proses implementasi yang kompleks, perubahan budaya organisasi, tantangan teknis, dan resistensi pengguna adalah beberapa faktor yang dapat menghambat keberhasilan implementasi[12]. Oleh karena itu, perencanaan yang matang, keterlibatan stakeholder yang kuat, pelatihan pengguna yang memadai, dan pengelolaan perubahan yang efektif sangat penting untuk mencapai keberhasilan implementasi ERP (*Enterprise Resource Planning*)[13]. Selain itu, perusahaan harus mempertimbangkan pemeliharaan dan peningkatan sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) setelah implementasi[14]. Perubahan dalam kebutuhan bisnis, perkembangan teknologi, dan perubahan regulasi dapat memerlukan penyesuaian dan peningkatan sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) yang ada[15]. Penting untuk melibatkan ahli ERP (*Enterprise Resource Planning*) yang

berpengalaman dalam perencanaan, implementasi, dan pengelolaan sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*). Ahli ERP (*Enterprise Resource Planning*) dapat membantu organisasi dalam pemilihan paket ERP (*Enterprise Resource Planning*) yang sesuai, konfigurasi sistem sesuai kebutuhan bisnis, pelatihan pengguna, dan pemeliharaan sistem setelah implementasi.

Kesimpulannya, implementasi ERP (*Enterprise Resource Planning*) memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi, integrasi, dan manfaat bisnis organisasi. Namun, perlu dilakukan perencanaan yang matang, melibatkan stakeholder yang relevan, dan mempertimbangkan faktor-faktor kritis untuk mencapai keberhasilan implementasi ERP (*Enterprise Resource Planning*). Dengan pendekatan yang tepat, ERP (*Enterprise Resource Planning*) dapat menjadi alat yang kuat untuk meningkatkan daya saing dan kinerja perusahaan di berbagai sektor industri.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat di rumuskan masalah seperti berikut :

1. Seberapa tinggi tingkat keberhasilan implementasi ERP (*Enterprise Resource Planning*) pada perusahaan yang menggunakan metode Ifinedo ?
2. Apa langkah-langkah yang dapat diusulkan kepada perusahaan untuk meningkatkan keberhasilan implementasi ERP (*Enterprise Resource Planning*) berdasarkan metode Ifinedo yang belum terpenuhi ?

### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, terdapat batasan – batasan masalah seperti berikut :

1. Penelitian ini akan fokus pada evaluasi tingkat keberhasilan implementasi ERP (*Enterprise Resource Planning*) di perusahaan.
2. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan metode Ifinedo sebagai acuan untuk menilai keberhasilan implementasi ERP (*Enterprise Resource Planning*).

### 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan dalam latar belakang sebelumnya, penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Memahami tingkat keberhasilan sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) dalam perusahaan.
2. Mengidentifikasi variabel yang dapat diusulkan kepada perusahaan untuk meningkatkan keberhasilan implementasi ERP (*Enterprise Resource Planning*) berdasarkan metode Ifinedo yang belum terpenuhi.

#### 1.4.2 Manfaat Penelitian

Menurut tujuan penelitian yang ingin dicapai, penelitian ini diharapkan memiliki manfaat pembelajaran yang positif, baik secara



langsung maupun tidak langsung. Berikut ini adalah arti penelitian ini dalam konteks tersebut :

#### 1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan meningkatkan pemahaman dalam penerapan ilmu sistem informasi yang terkait dengan strategi implementasi.

#### 2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi dan referensi bagi peneliti lain serta meningkatkan pemahaman bagi para pembaca yang tertarik dalam penelitian di bidang yang serupa.

### 1.5 Sistematika Penulisan

#### BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini membahas mengenai latar belakang masalah yang kemudian dibentuk menjadi rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, dan manfaat yang akan dibahas dalam penelitian.

#### BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini membahas mengenai teori yang digunakan dalam penelitian, yaitu teori dari topik yang akan dibahas dan teori tentang metode yang digunakan dalam penelitian.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, metode penelitian yang digunakan, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

### BAB IV ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini membahas tentang hasil analisis permasalahan, hasil analisis data, dan perancangan sistem.

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini membahas mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

### DAFTAR PUSTAKA

Dalam bab ini berisikan seluruh sumber referensi yang digunakan dalam pembentukan laporan penelitian.

### LAMPIRAN

Dalam bab ini berisikan seluruh hasil lampiran tambahan berupa hasil penelitian ataupun juga dapat berupa gambar-gambar pendukung.

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A