

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam era *industry* 4.0 dimana sering disebut sebagai revolusi industri keempat memiliki perubahan jika dibanding dengan *industry* 3.0. Hal ini disebabkan karena Industri 4.0 dianggap sebagai tahapan industri baru dimana proses produksi dilakukan secara vertikal dan horizontal melalui integrasi dan konektivitas produk, yang dapat membantu perusahaan mencapai kinerja industri yang lebih tinggi.[1]. Namun, hanya sedikit yang diketahui mengenai bagaimana industri melihat potensi kontribusi teknologi terkait Industri 4.0 dimana ia dapat mempengaruhi kinerja industri, khususnya di negara-negara berkembang[1].

Salah satu teknologi yang masih sulit diimplementasikan dalam industri 4.0 adalah ERP (*Enterprise Resource Planning*), ERP merupakan sebuah komponen penting dalam sebuah organisasi yang sukses dimana ERP mengelola proses bisnis yang kompleks dalam sebuah Perusahaan[2]. Agar sebuah perusahaan dapat berhasil menerapkan sistem ERP dengan benar diperlukannya pemahaman luas tentang arsitektur sistem ERP dan komponen spesifiknya yang mungkin diperlukan untuk kebutuhan bisnis apa pun[2]. Komponen dalam ERP dapat jabarkan menjadi enam yaitu *Customer Relationship Management (CRM)*, *Project Management*, *Human Capital Management (HCM)*, *Supply chain management*, *Financial Management*, dan *Business intelligence*. Penelitian ini fokus kepada komponen CRM (*Customer Relationship Management*), CRM adalah pendekatan bisnis yang didasarkan pada pengelolaan hubungan atau hubungan pelanggan[3]. Melalui penerapan CRM diharapkan perusahaan dapat menjalin komunikasi dan hubungan yang baik dengan pelanggannya, sehingga dalam menghasilkan suatu produk, perusahaan tidak hanya menjual dan memasarkan produk dengan kualitas tinggi atau harga yang kompetitif, namun juga dapat memenuhi keinginan dan keinginan. kebutuhan konsumen[4]. CRM dalam ERP memiliki tugas untuk mengelolah dan menjaga hubungan customer dengan sebuah Perusahaan, jika seorang customer

memiliki image yang baik mengenai sebuah perusahaan maka customer memiliki probabilitas untuk terus menjadi customer perusahaan tersebut[5].

PT Sysware Indonesia didirikan pada tahun 2007 dengan dukungan Systex Taiwan. Perusahaan ini dikenal sebagai pemimpin dalam distribusi solusi IT generasi berikutnya. Melalui beragam unit bisnisnya, Sysware menawarkan kombinasi unik dari solusi keamanan digital, jaringan dan perangkat lunak di seluruh Indonesia. Selain layanan profesional dan keahlian perangkat lunak, PT Sysware memberdayakan mitra saluran untuk membantu pelanggan mengoptimalkan investasi IT Sysware. PT Sysware juga memiliki beberapa produk in-house seperti SysHRM dan SysCRM, Penelitian ini berfokus pada produk SysCRM dan apakah aplikasi SysCRM sudah terimplementasi dengan baik sesuai dengan Delone & McLean IS Success Model.

Sebelum penentuan bahwa sebuah sistem CRM terbukti sukses dan berkontribusi terhadap perusahaan, perlu dilakukan sebuah evaluasi atau penilaian kesuksesan implementasi sistem CRM. *Organizational impact* pada dasarnya merupakan campuran dari beberapa aspek seperti Penggunaan sistem dan produk informasinya mempengaruhi atau mempengaruhi pengguna individu dalam pekerjaan individu, dan efek individu ini bersama-sama menciptakan *organizational impact* [6], [7] *ct*. Pada penelitian ini akan dilakukan pengumpulan data-data yang mencakup beberapa variable pendukung yang dapat mempengaruhi *organizational impact*, hal tersebut dilakukan untuk mengetahui apa saja yang factor-faktor kesuksesan implementasi CRM yang mempengaruhi sebuah organisasi.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana menentukan kriteria kesuksesan implementasi aplikasi SysCRM menggunakan Delone & McLean IS Success Model.

2. Bagaimana mengukur tingkat kesuksesan implementasi aplikasi SysCRM menggunakan Delone & McLean IS Success Model.
3. Bagaimana mengukur pengaruh variable-variabel terhadap *Organizational Impact*.

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan yang ditentukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Luas lingkup penelitian ini hanya mencangkup aplikasi SysCRM.
2. Penelitian ini menitikberatkan Tingkat kesuksesan implementasi SysCRM.

### **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat faktor kesuksesan implementasi SysCRM pada perusahaan Sysware Indonesia.
2. Untuk mengetahui tingkat kesuksesan implementasi SysCRM pada perusahaan Sysware Indonesia.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menambah wawasan dan pengetahuan pembaca, peneliti, maupun masyarakat pada umumnya serta dapat menjadi referensi mengenai pengukuran kesuksesan implementasi suatu sistem CRM pada sebuah perusahaan.
2. Bagi perusahaan penelitian ini dapat membantu perusahaan menentukan bagian-bagian yang perlu ditingkatkan pada software SysCRM.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penelitian penelitian yang digunakan peneliti dibagi menjadi beberapa bab yang bertujuan untuk memudahkan pencarian informasi yang diperlukan dan menunjukkan sistematika penyelesaian pekerjaan. Rincian babnya adalah sebagai berikut.:

### **BAB 1: PENDAHULUAN**

Pada bab 1 pendahuluan berisi mengenai penjelasan singkat tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan serta manfaat yang dapat diperoleh, yang digunakan untuk menyelesaikan masalah yang ada dengan tepat.

### **BAB 2: LANDASAN TEORI**

Pada bab 2 landasan teori berisi mengenai teori-teori, konsep, serta kerangka berpikir. Teori-teori yang terdapat pada landasan teori ini berisi tentang teori ilmiah yang sebelumnya telah diungkapkan oleh para ahli yang nantinya akan digunakan sebagai dasar dalam melakukan analisis serta perancangan sistem.

### **BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab 3 metodologi penelitian berisi mengenai deskripsi data kualitatif dengan teknik pengumpulan sumber data menggunakan kajian literatur.

### **BAB 4: ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN**

Pada bab 4 analisis dan hasil penelitian berisi mengenai pembahasan spesifikasi alat yang digunakan tahap serta langkah perancangan penelitian yang dilakukan.

### **BAB 5: KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab 5 kesimpulan dan saran berisi tentang kesimpulan mengenai hasil penelitian yang dilakukan secara keseluruhan serta saran dari penulis yang nantinya dapat digunakan oleh peneliti selanjutnya dalam melanjutkan penelitian tersebut.

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