

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang pesat telah membawa dampak signifikan dalam dunia bisnis. Teknologi informasi telah menjadi bagian integral dalam strategi bisnis perusahaan di seluruh dunia, memungkinkan mereka untuk mengelola operasional dengan lebih efisien dan efektif. Di tengah era digital yang ditandai dengan globalisasi, ketidakpastian pasar, dan persaingan yang semakin ketat, perusahaan di berbagai sektor industri dihadapkan pada tantangan yang besar [1]. Dalam menghadapi tantangan tersebut, berbagai perusahaan mulai mengadopsi solusi teknologi canggih, salah satunya adalah sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP). ERP tidak hanya sebagai solusi untuk integrasi sistem, tetapi juga sebagai strategi untuk mengoptimalkan operasional perusahaan dan memperbaiki pengambilan keputusan berbasis data yang lebih akurat.

Salah satu sistem ERP yang sering digunakan di berbagai sektor industri adalah Odoo, yang dikenal dengan sifat open-source dan fleksibilitasnya yang memungkinkan kustomisasi sesuai dengan kebutuhan bisnis klien. Odoo menawarkan berbagai fitur dan modul yang dapat diadaptasi mulai dari pengelolaan keuangan, inventaris, hingga manajemen hubungan pelanggan (CRM) [2]. Keunggulan utama Odoo dibandingkan dengan sistem ERP lainnya adalah sifatnya yang dapat disesuaikan dengan biaya yang lebih rendah, menjadikannya pilihan ideal untuk berbagai jenis perusahaan, baik perusahaan besar maupun perusahaan kecil [3]. Melalui pendekatan *open-source*, Odoo memungkinkan perusahaan untuk menyesuaikan sistem dengan kebutuhan khusus tanpa perlu mengeluarkan biaya yang terlalu tinggi, yang sering kali menjadi hambatan bagi perusahaan kecil dan menengah untuk mengadopsi ERP berbasis perangkat lunak *proprietary* [4].

Keberhasilan implementasi ERP dapat memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi operasional dan pengambilan keputusan yang lebih cepat dan akurat. Dengan implementasi yang tepat, ERP mampu mengurangi biaya

operasional, mempercepat proses bisnis, serta meningkatkan kualitas data yang digunakan untuk perencanaan strategis [5]. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Meiryani dkk menunjukkan adanya peningkatan produktivitas dalam proses bisnis setelah implementasi ERP, yang mencakup perbaikan pada berbagai area operasional perusahaan [6].

Meskipun ERP menawarkan berbagai keuntungan, seperti peningkatan efisiensi operasional dan penghematan biaya, implementasi sistem ini seringkali tidak berjalan mulus. Tidak sedikit perusahaan yang menemui berbagai tantangan dalam proses implementasi ERP [7]. Beberapa tantangan tersebut antara lain adalah rendahnya tingkat adopsi pengguna, masalah dalam pelatihan pengguna, serta kebutuhan untuk pengembangan dan penyesuaian sistem agar tetap relevan dengan perubahan bisnis yang dinamis [8]. Oleh karena itu, evaluasi keberhasilan implementasi ERP menjadi sangat penting untuk menilai apakah sistem yang diterapkan telah mencapai tujuan awalnya, seperti meningkatkan efisiensi, mendukung pengambilan keputusan strategis, dan memberikan nilai tambah bagi organisasi. Evaluasi yang dilakukan tidak hanya melihat aspek teknis, tetapi juga mencakup dimensi organisasi dan strategi bisnis yang lebih luas.

Keberhasilan implementasi ERP tidak hanya bergantung pada kualitas sistem yang dipilih, tetapi juga pada peran penyedia jasa yang merancang dan mengimplementasikan solusi tersebut. Penyedia jasa ERP memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan bahwa solusi ERP yang diterapkan dapat memenuhi kebutuhan bisnis klien secara optimal, mendukung pengadopsian sistem yang efektif, serta memberikan dampak positif yang berkelanjutan [9]. Sebagian besar penelitian yang ada terkait dengan keberhasilan implementasi ERP lebih memfokuskan pada perspektif pengguna akhir, seperti manajer dan staf operasional yang langsung berinteraksi dengan sistem ERP. Namun, penelitian yang mengevaluasi keberhasilan implementasi ERP dari perspektif penyedia jasa masih sangat minim. Padahal, penyedia jasa ERP memainkan peran yang sangat penting dalam memastikan kesuksesan implementasi. Penyedia jasa bertanggung jawab atas desain dan konfigurasi sistem yang sesuai dengan kebutuhan bisnis klien serta memastikan bahwa pengguna dapat mengadopsi dan menggunakan sistem dengan

efektif [10]. Oleh karena itu, mengevaluasi keberhasilan implementasi ERP dari perspektif penyedia jasa menjadi sangat penting, terutama untuk memahami bagaimana pendekatan yang diambil oleh penyedia jasa dapat berkontribusi pada keberlanjutan manfaat yang diperoleh oleh perusahaan klien [11].

Saat ini masih sedikit penelitian yang secara khusus mengevaluasi keberhasilan implementasi sistem ERP dari perspektif penyedia jasa, terutama di Indonesia. Kebanyakan studi masih berfokus pada perspektif pengguna akhir, sehingga kontribusi dan peran strategis penyedia jasa dalam proses implementasi belum tergali secara optimal. Padahal, dukungan yang diberikan oleh penyedia jasa memiliki nilai krusial dalam keberhasilan implementasi ERP secara menyeluruh. Selain itu, kurangnya pembahasan mengenai kerangka evaluasi secara eksplisit dirancang untuk menilai keberhasilan implementasi ERP dari sisi penyedia jasa menjadikan penelitian ini relevan dan penting untuk melengkapi literatur yang ada, sekaligus memperluas cakupan kajian evaluasi ERP yang melibatkan seluruh pihak yang berperan dalam proses implementasi.

Dalam upaya mengevaluasi keberhasilan implementasi ERP secara komprehensif, tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis. Keberhasilan tersebut juga dipengaruhi oleh dimensi organisasi, sumber daya manusia, proses bisnis, dan teknologi, yang secara konseptual selaras dengan model *Leavitt's Diamond* [12]. Keempat dimensi ini memiliki peran yang saling berinteraksi dan mempengaruhi sehingga menjadi faktor kunci dalam menentukan keberhasilan akhir dari implementasi sistem ERP. Salah satu metrik krusial yang secara luas digunakan untuk menilai keberhasilan implementasi ERP adalah kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Kepuasan pengguna merupakan penentu penting bagi keberhasilan implementasi ERP dan berfungsi sebagai metrik dalam mengevaluasi efektivitas sistem informasi secara keseluruhan, karena tingkat kepuasan yang tinggi juga mendorong pemanfaatan yang berkelanjutan serta mendukung pencapaian tujuan organisasi secara lebih optimal [13].

Sebagai salah satu perusahaan penyedia solusi ERP, PT Sadya Baraka Salim memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan implementasi ERP berjalan

dengan optimal dan selaras dengan kebutuhan bisnis klien. PT Sadya Baraka Salim menawarkan berbagai solusi, salah satunya berbasis Odoo, yang dapat disesuaikan dengan berbagai jenis bidang perusahaan. Mulai dari tahap analisis kebutuhan hingga implementasi dan pelatihan, PT Sadya Baraka Salim turut andil dalam membantu klien untuk mengoptimalkan penggunaan ERP guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi sistem ERP dari perspektif penyedia jasa dengan mengadopsi dimensi dalam model Leavitt's Diamond, diantaranya *people*, *process (task)*, *technology*, dan *organization (structure)* serta mengukur pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan pengguna sebagai indikator keberhasilan sistem. Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kontribusi masing-masing dimensi terhadap keberhasilan implementasi ERP, serta merumuskan rekomendasi strategis yang dapat digunakan oleh penyedia jasa untuk meningkatkan kualitas implementasi di masa mendatang. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya literatur terkait keberhasilan implementasi ERP dari sudut pandang penyedia jasa, sekaligus memberikan kontribusi praktis untuk meningkatkan kualitas implementasi ERP secara berkelanjutan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada Evaluasi Keberhasilan Implementasi Sistem ERP dari Perspektif Penyedia Jasa studi kasus pada PT. Sadya Baraka Salim adalah sebagai berikut:

1. Apa faktor kritis yang mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem ERP dari perspektif penyedia jasa?
2. Bagaimana model evaluasi keberhasilan implementasi ERP untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada Evaluasi Keberhasilan Implementasi Sistem ERP dari Perspektif Penyedia Jasa studi kasus pada PT. Sadya Baraka Salim adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini difokuskan pada PT Sadya Baraka Salim sebagai perusahaan yang menyediakan jasa implementasi sistem ERP.
2. Dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi sistem ERP didasarkan pada model Leavitt's Diamond yang mencakup aspek people, process, technology, dan organization.
3. Penelitian ini mengukur keberhasilan implementasi ERP dari perspektif penyedia jasa dengan menggunakan kepuasan pengguna sebagai metrik evaluasi.
4. Hasil penelitian yang terbentuk berupa analisis pengaruh masing-masing dimensi terhadap kepuasan pengguna, serta rekomendasi strategis untuk mendukung peningkatan kualitas ERP di masa mendatang.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang terbentuk, adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor kritis yang mempengaruhi keberhasilan implementasi sistem ERP dari perspektif penyedia jasa.
2. Untuk membangun model evaluasi keberhasilan implementasi ERP dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna dari sudut pandang penyedia jasa.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan wawasan empiris mengenai faktor-faktor yang berperan dalam keberhasilan implementasi ERP berdasarkan perspektif penyedia jasa
2. Menyediakan model evaluasi yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap implementasi ERP oleh penyedia jasa.

3. Menjadi referensi praktis bagi PT Sadya Baraka Salim dalam meningkatkan kualitas implementasi ERP dan pelayanan kepada klien.
4. Menyediakan kontribusi terhadap pengembangan literatur akademik mengenai evaluasi implementasi sistem ERP dari sisi penyedia jasa.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, dijelaskan latar belakang penelitian yang urgensi evaluasi keberhasilan implementasi sistem ERP dari perspektif penyedia jasa, serta pentingnya mempertimbangkan dimensi organisasi, sumber daya manusia, proses, dan teknologi. Bab ini juga mencantumkan rumusan masalah, batasan masalah yang menjadi fokus utama, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan yang memberikan panduan untuk memudahkan pemahaman terhadap struktur laporan penelitian secara keseluruhan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini, dijelaskan teori-teori dan konsep yang menjadi dasar dalam penelitian ini, termasuk konsep-konsep penting terkait dengan Enterprise Resource Planning (ERP), teori kepuasan pengguna sebagai metrik keberhasilan sistem, serta model konseptual yang digunakan. Penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini juga dibahas untuk mendukung penyusunan variabel dan indikator penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini, dijelaskan pendekatan dan metode yang digunakan dalam penelitian, mulai dari jenis penelitian, teknik pengumpulan data seperti studi literatur dan kuesioner, hingga teknik analisis data menggunakan alat statistik yang sesuai. Tahapan penelitian dijelaskan secara sistematis agar pembaca memahami proses pelaksanaan penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN HASIL PEMBAHASAN

Pada bab ini, dijelaskan hasil analisis data dan pembahasan yang dilakukan untuk menjawab rumusan masalah. Pembahasan meliputi analisis hubungan antara variabel-variabel penelitian dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, bab ini juga memaparkan model evaluasi keberhasilan implementasi ERP yang dibangun berdasarkan hasil penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, dijelaskan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, termasuk temuan utama terkait faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi ERP dan model evaluasi yang dihasilkan. Rekomendasi dan saran untuk pengembangan model evaluasi keberhasilan ERP di masa mendatang pun turut dibahas pada bab ini.

