

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi dan transformasi digital telah membawa perubahan signifikan terhadap cara organisasi modern mengelola proses bisnisnya, termasuk di sektor Kesehatan [1]. Rumah sakit sebagai institusi yang kompleks memerlukan sistem yang mampu mengintegrasikan berbagai fungsi operasional seperti keuangan, sumber daya manusia, inventory, serta pengadaan (procurement) ke dalam satu platform yang terkoordinasi. Salah satu solusi yang banyak digunakan adalah sistem Enterprise Resource Planning (ERP) [2]. ERP memungkinkan setiap proses bisnis berjalan secara sinkron dan transparan dengan dukungan basis data terpusat. Implementasi ERP terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional sektor kesehatan hingga 30%, mengurangi kesalahan administrasi hingga 25%, serta mempercepat proses pengadaan dan manajemen rantai pasok [3]. Penerapan ERP di sektor kesehatan secara signifikan meningkatkan efisiensi rantai pasok, mengurangi kesalahan administrasi, serta mempercepat proses pengadaan kebutuhan medis penting. Hal ini memperlihatkan bahwa sistem ERP tidak hanya berfungsi sebagai alat administratif, tetapi juga sebagai fondasi bagi peningkatan kualitas layanan kesehatan.

Dalam konteks rumah sakit, modul procurement (pengadaan) memiliki peran vital karena secara langsung memengaruhi ketersediaan alat medis, obat, dan layanan penunjang [4]. Komponen krusial di dalamnya adalah sistem registrasi vendor (vendor onboarding), yang berfungsi sebagai pintu masuk bagi pemasok untuk mendaftarkan diri dan mengunggah dokumen legal sebelum dapat bertransaksi [5]. Kualitas data vendor yang dihasilkan pada langkah awal ini sangat menentukan kelancaran seluruh proses pengadaan. Namun, berbagai studi menunjukkan bahwa portal vendor sering menghadapi masalah berupa tampilan antarmuka yang tidak intuitif, kurangnya kejelasan instruksi, serta

tingginya tingkat kesalahan input mencapai 22–30%, yang berpotensi menyebabkan keterlambatan verifikasi, meningkatnya beban kerja tim pengadaan, dan pada akhirnya, terhambatnya proses pengadaan barang dan jasa [6]. Hal ini sejalan dengan temuan yang menyatakan bahwa efektivitas manajemen vendor sangat bergantung pada kejelasan antarmuka dan kemudahan sistem bagi pengguna eksternal [7].

Sebagai bentuk penerapan sistem tersebut dalam lingkungan organisasi, implementasi portal registrasi vendor di setiap rumah sakit perlu dievaluasi untuk memastikan bahwa sistem yang digunakan telah mampu mendukung kebutuhan pengguna secara optimal. Berdasarkan hasil observasi di PT. XYZ menunjukkan bahwa modul registrasi vendor pada sistem Microsoft Dynamics AX belum sepenuhnya memberikan pengalaman pengguna yang baik. Banyak vendor mengalami kebingungan ketika mengisi data karena antarmuka sistem yang kurang intuitif, label kolom yang tidak menjelaskan isi yang dimaksud, serta minimnya panduan interaktif. Selain itu, sistem tidak memberikan notifikasi yang jelas apakah data sudah tersimpan atau perlu diperbaiki, sehingga vendor sering kali harus mengulangi proses pengisian. Kondisi ini tidak hanya menambah waktu kerja vendor, tetapi juga meningkatkan beban administratif tim procurement yang harus melakukan klarifikasi dan verifikasi manual. Fenomena ini menunjukkan perlunya evaluasi mendalam terhadap kualitas sistem dan desain pengalaman pengguna (user experience) pada modul registrasi vendor.

Kegagalan dalam mendesain antarmuka sistem yang efektif sering kali berakar pada kurangnya evaluasi pasca-implementasi (*post-implementation evaluation*). Banyak organisasi berasumsi bahwa sistem yang telah *go-live* sudah berfungsi optimal, padahal tahap evaluasi setelah implementasi merupakan fase krusial untuk mengidentifikasi masalah penggunaan dan area yang perlu ditingkatkan. Faktanya, hanya sekitar 19% organisasi yang melakukan evaluasi *usability* setelah sistem ERP berjalan. Sistem ERP di sektor kesehatan kerap menghadapi tantangan seperti resistensi pengguna, kurangnya

pelatihan, dan antarmuka yang tidak adaptif terhadap kebutuhan pengguna non-teknis [8]. Oleh karena itu, rumah sakit perlu menerapkan evaluasi sistematis terhadap modul-modul ERP agar dapat memastikan manfaat yang diperoleh sesuai dengan tujuan bisnis dan kebutuhan pengguna.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, penelitian ini menggunakan DeLone & McLean IS Success Model sebagai kerangka evaluasi utama. Model ini merupakan salah satu teori paling banyak digunakan dalam mengukur keberhasilan sistem informasi karena memandang kesuksesan sistem dari berbagai dimensi mulai dari aspek teknis hingga kepuasan pengguna. Model ini mencakup empat variabel utama: *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, dan *User Satisfaction* [9]. Berbeda dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang lebih berfokus pada niat dan penerimaan awal pengguna terhadap suatu teknologi, IS Success Model lebih sesuai digunakan untuk evaluasi sistem pasca-implementasi karena menilai kinerja aktual sistem berdasarkan pengalaman pengguna setelah sistem digunakan [10]. Oleh karena itu, pendekatan ini relevan karena tidak hanya menilai seberapa baik sistem berfungsi secara teknis, tetapi juga bagaimana pengguna (vendor dan tim procurement) merasakan manfaat serta kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut.

Pada dimensi *System Quality*, penelitian akan menilai sejauh mana sistem registrasi vendor memiliki antarmuka yang mudah dipahami, stabil, dan efisien. Faktor-faktor seperti navigasi, kecepatan akses, serta kejelasan notifikasi menjadi indikator utama dalam dimensi ini. Selanjutnya, *Information Quality* berfokus pada keakuratan, kelengkapan, dan relevansi informasi yang disajikan kepada vendor. Ketika sistem menampilkan instruksi atau status registrasi yang ambigu, vendor berpotensi melakukan kesalahan input yang berdampak pada validitas data. Dimensi *Service Quality* mengevaluasi bagaimana dukungan teknis, bantuan pengguna, serta layanan TI mendukung proses registrasi ketika terjadi kendala. Akhirnya, *User Satisfaction* mengukur sejauh mana pengguna merasa puas, percaya, dan nyaman dengan sistem, yang pada akhirnya

memengaruhi tingkat adopsi dan keinginan mereka untuk terus menggunakan sistem ERP.

Penelitian terdahulu juga menegaskan pentingnya mengintegrasikan evaluasi teknis dan pengalaman pengguna dalam satu kerangka penilaian yang menyeluruh. Kombinasi antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan dukungan layanan menjadi prediktor utama kepuasan pengguna pada sistem ERP sektor kesehatan [11]. Sementara itu, keberhasilan implementasi ERP dalam rantai pasok rumah sakit bergantung pada bagaimana sistem tersebut mampu menyeimbangkan kebutuhan teknis dan kemudahan penggunaan [12]. Hal ini memperkuat pentingnya evaluasi berorientasi pengguna untuk memastikan sistem ERP tidak hanya berfungsi secara administratif, tetapi juga benar-benar membantu pekerjaan pengguna sehari-hari.

Dengan mempertimbangkan hal-hal di atas, penelitian ini diarahkan untuk mengevaluasi modul registrasi vendor pada sistem ERP Microsoft Dynamics AX di PT. XYZ menggunakan pendekatan DeLone & McLean IS Success Model. Melalui pengukuran keempat dimensi tersebut, penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi faktor-faktor penghambat yang menyebabkan vendor kesulitan dalam proses registrasi, serta memberikan rekomendasi perbaikan berbasis bukti yang dapat diterapkan oleh tim VM PT. XYZ. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata baik bagi dunia akademik melalui penguatan literatur evaluasi pasca-implementasi ERP, maupun bagi dunia praktis dalam bentuk rekomendasi peningkatan *user experience* dan *system performance*.

Akhirnya, evaluasi yang dilakukan tidak hanya berorientasi pada identifikasi masalah, tetapi juga diarahkan untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan berkelanjutan yang mendukung konsep *continuous improvement* dalam manajemen sistem informasi. Dengan memperbaiki desain antarmuka, memperjelas informasi input, serta meningkatkan layanan dukungan pengguna, modul registrasi vendor diharapkan dapat menjadi lebih mudah digunakan, mengurangi tingkat kesalahan input, dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Pada akhirnya, sistem ERP diharapkan mampu memberikan manfaat maksimal dalam mendukung proses pengadaan yang efisien, transparan, dan akuntabel di lingkungan rumah sakit.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dituliskan diatas, maka terdapat rumusan masalah yang perlu ditanggapi:

1. Sejauh mana tingkat kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pada portal VOB berdasarkan persepsi vendor?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) terhadap portal VOB sebagai platform registrasi vendor digital?
3. Bagaimana pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dalam penggunaan portal VOB?

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah adalah penentuan ruang lingkup pembahasan yang bertujuan untuk memfokuskan penelitian sehingga tidak melebar ke aspek-aspek yang berada di luar tujuan utama. Saya membuat batasan masalah agar penelitian ini tetap terarah, mendalam, dan relevan dengan topik yang diangkat, yaitu:

1. Penelitian ini membahas proses registrasi vendor baru dan pembaruan data vendor yang dilakukan pada sistem portal registrasi vendor di PT. XYZ, tanpa membahas modul lain di luar fungsi vendor management. Difokuskan pada kendala, alur kerja, dan optimalisasi fitur yang tersedia di sistem portal registrasi vendor untuk mendukung efisiensi proses registrasi dan pembaruan data vendor.
2. Evaluasi sistem dibatasi pada empat variabel dalam model DeLone & McLean IS Success Model, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, tanpa melibatkan variabel di luar model tersebut.
3. Responden penelitian dibatasi hanya pada vendor yang telah menggunakan portal VOB untuk proses registrasi dan pembaruan data

vendor, sehingga tidak mencakup pihak yang belum pernah akses sebelumnya.

4. Analisis data dalam penelitian ini dibatasi menggunakan metode Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) melalui perangkat lunak SmartPLS, yang digunakan untuk menguji hubungan antar variabel berdasarkan data persepsi responden. Penelitian ini tidak membahas perbandingan dengan metode analisis statistik lain, seperti Covariance-Based SEM (CB-SEM) atau regresi linier.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui tingkat System Quality, Information Quality, dan Service Quality pada portal Vendor Onboarding (VOB) berdasarkan persepsi vendor melalui kuesioner penelitian.
2. Untuk memperoleh dan mengukur tingkat User Satisfaction vendor terhadap portal Vendor Onboarding (VOB) sebagai platform registrasi dan pembaruan data vendor.
3. Untuk menganalisis pengaruh System Quality, Information Quality, dan Service Quality terhadap User Satisfaction dalam penggunaan portal Vendor Onboarding (VOB) guna menilai efektivitas sistem dalam mendukung kegiatan vendor management perusahaan.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Akademis**

- Menyediakan referensi akademis bagi mahasiswa, peneliti, atau pihak akademisi yang tertarik mempelajari implementasi modul system portal VOB dalam pengelolaan vendor.
- Menjadi studi kasus yang relevan untuk memahami bagaimana integrasi proses bisnis dengan sistem ERP dapat membantu pengelolaan data dan meningkatkan efisiensi operasional.

#### **2. Manfaat Praktis**

- Membantu PT. XYZ dalam meningkatkan efisiensi, ketepatan, dan konsistensi proses registrasi serta pembaruan data vendor.
- Memberikan masukan yang aplikatif terkait optimalisasi fitur sistem portal registrasi vendor, sehingga penggunaannya dapat disesuaikan dengan kebutuhan spesifik dan kebijakan internal perusahaan.

## 1.5 Sistematika Penulisan

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab 1 akan berisi gambaran awal penelitian, meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat, dan batasan penelitian agar pembaca memahami konteks studi.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menyajikan teori-teori terkait, konsep konseptual, model penelitian, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan sebagai dasar pijakan ilmiah dalam penelitian ini. Pada bab ini juga dijelaskan model IS Success yang menjadi kerangka utama analisis.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menyajikan teori-teori terkait, konsep konseptual, model penelitian, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan sebagai dasar pijakan ilmiah dalam penelitian ini. Pada bab ini juga dijelaskan model IS Success yang menjadi kerangka utama analisis.

### **BAB IV ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN**

Bab ini menyajikan hasil analisis data dari kuesioner vendor menggunakan metode PLS-SEM, termasuk hasil outer model, inner model, uji hipotesis, serta interpretasi data secara kuantitatif. Pada bab ini juga disampaikan hasil analisis kebutuhan sistem dan rancangan prototype perbaikan VoB Portal berdasarkan temuan penelitian.

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi simpulan dan saran yang berhubungan dengan pengembangan sistem, rekomendasi implementasi di masa mendatang, serta saran untuk penelitian selanjutnya.



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA