

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Enterprise Resource Planning (ERP) merupakan sistem informasi terintegrasi yang digunakan untuk mengintegrasikan berbagai proses bisnis dalam organisasi, seperti keuangan, produksi, persediaan, pembelian, penjualan, dan sumber daya manusia. Implementasi ERP memungkinkan organisasi memperoleh data yang terintegrasi, meningkatkan efisiensi operasional, serta mendukung proses pengambilan keputusan yang lebih efektif sehingga menjadi salah satu teknologi yang banyak diterapkan untuk meningkatkan daya saing perusahaan di berbagai sektor industri [7], [8]. Meskipun demikian, keberhasilan implementasi ERP tidak hanya ditentukan pada saat sistem mulai digunakan (go-live), tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan sistem dalam mendukung aktivitas operasional organisasi secara berkelanjutan. Pada tahap pascaimplementasi masih banyak organisasi menghadapi berbagai permasalahan, seperti sistem yang kurang stabil, kualitas informasi yang rendah, keterlambatan penyediaan informasi, serta layanan pendukung yang belum optimal. Permasalahan tersebut dapat mengurangi manfaat implementasi ERP dan berdampak pada keberhasilan implementasi sistem secara keseluruhan [2], [10].

Dalam Information Systems Success Model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean, keberhasilan suatu sistem informasi dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, di antaranya System Quality, Information Quality, dan Service Quality. System Quality menggambarkan kemampuan sistem ERP dalam menyediakan layanan yang andal, stabil, terintegrasi, mudah diakses, dan memiliki kinerja yang baik. Information Quality menunjukkan kualitas informasi yang dihasilkan sistem berdasarkan tingkat akurasi, kelengkapan, relevansi, dan ketepatan waktu informasi yang mendukung proses bisnis organisasi. Sementara itu, Service Quality menggambarkan kualitas layanan yang diberikan oleh tim pendukung ERP, baik

dari sisi responsivitas, kompetensi teknis, maupun dukungan yang diberikan kepada pengguna selama penggunaan sistem [3], [4]. Ketiga faktor tersebut dipandang sebagai aspek penting yang berkontribusi terhadap ERP Implementation Success, yaitu tingkat keberhasilan implementasi ERP dalam mendukung proses bisnis organisasi secara efektif.

Berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki peran penting terhadap keberhasilan implementasi ERP. Jo dan Park [1] menjelaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berkontribusi terhadap keberhasilan implementasi ERP melalui peningkatan kualitas pemrosesan informasi. Zerbino et al. [2] menekankan pentingnya evaluasi pada tahap pascaimplementasi karena keberhasilan ERP tidak hanya bergantung pada proses implementasi, tetapi juga pada kemampuan sistem memberikan manfaat secara berkelanjutan. Akrong et al. [3], [4] mengembangkan model evaluasi ERP berdasarkan Information Systems Success Model dan menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan keberhasilan implementasi ERP. Selain itu, Herrmann et al. [7] menegaskan bahwa kualitas data ERP perlu dievaluasi secara berkelanjutan karena menjadi dasar dalam proses pengambilan keputusan organisasi, sedangkan Balic et al. [8] menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik mampu meningkatkan efektivitas operasional organisasi.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih dilakukan dari perspektif internal organisasi dengan melibatkan pengguna pada satu perusahaan tertentu sebagai responden. Padahal, pihak eksternal seperti implementation consultant dan vendor ERP memiliki pengalaman yang lebih luas karena terlibat dalam berbagai proyek implementasi ERP pada organisasi yang berbeda sehingga mampu memberikan penilaian yang lebih komprehensif terhadap faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi ERP. Lenart-Gansinieć et al. [26] menunjukkan bahwa implementation consultant memiliki perspektif yang berbeda

dalam mengevaluasi keberhasilan ERP, namun penelitian tersebut masih terbatas pada satu perusahaan konsultasi sehingga generalisasinya masih terbatas. Salih et al. [28] juga menegaskan bahwa penelitian ERP pada tahap pascaimplementasi yang melibatkan perspektif penyedia layanan ERP masih relatif sedikit dan merekomendasikan penelitian lanjutan yang melibatkan praktisi ERP, termasuk vendor dan konsultan, sebagai responden penelitian.

Di Indonesia, penelitian mengenai faktor keberhasilan implementasi ERP dari perspektif pihak eksternal juga masih terbatas. Sari et al. [27] mengidentifikasi faktor keberhasilan implementasi ERP menggunakan metode Analytic Hierarchy Process (AHP) dan merekomendasikan penggunaan metode Structural Equation Modeling (SEM) atau Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) pada penelitian selanjutnya agar hubungan antarvariabel dapat dianalisis secara lebih komprehensif. Berdasarkan kondisi tersebut, masih terdapat kesenjangan penelitian terkait pengujian empiris pengaruh System Quality, Information Quality, dan Service Quality terhadap ERP Implementation Success dengan melibatkan responden dari pihak eksternal menggunakan metode PLS-SEM. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap ERP Implementation Success ditinjau dari perspektif pihak eksternal, yaitu konsultan dan praktisi ERP. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan penelitian mengenai keberhasilan implementasi ERP serta memberikan rekomendasi praktis bagi organisasi, vendor, dan implementation consultant dalam meningkatkan keberhasilan implementasi ERP secara berkelanjutan.

Table 1 Identifikasi Permasalahan ERP dari Perspektif Pengguna dan Praktisi ERP

No	Aspek Permasalahan	Temuan Penelitian Terdahulu	Dampak terhadap ERP Implementation Success	Variabel
1	Kualitas informasi	Penelitian menunjukkan bahwa sistem ERP yang kurang andal, lambat merespons, atau tidak stabil dapat menghambat aktivitas operasional organisasi dan menurunkan efektivitas implementasi ERP [2], [3].	Menurunkan keandalan sistem sehingga implementasi ERP belum memberikan manfaat secara optimal.	System Quality
2	Kualitas Informasi	Informasi yang dihasilkan ERP masih ditemukan belum lengkap, kurang akurat, dan tidak selalu tersedia tepat waktu sehingga memengaruhi proses pengambilan keputusan organisasi [7], [9].	Pengguna kesulitan memperoleh informasi yang berkualitas untuk mendukung proses bisnis dan pengambilan keputusan.	Information Quality
3	Konsistensi Data	Penelitian terdahulu mengidentifikasi bahwa inkonsistensi data antar modul ERP masih menjadi permasalahan pada tahap pascaimplementasi [1], [2].	Menimbulkan perbedaan informasi antarbagian sehingga mengurangi efektivitas integrasi proses bisnis.	Information Quality
4	Layanan Pendukung ERP	Kualitas layanan dari tim pendukung, seperti kecepatan respons, kompetensi teknis, dan	Kendala ERP membutuhkan waktu lebih lama untuk diselesaikan	Service Quality

		penyelesaian masalah, berpengaruh terhadap efektivitas penggunaan ERP [4], [8].	sehingga memengaruhi keberhasilan implementasi.	
5	Evaluasi Implementasi ERP	Beberapa penelitian merekomendasikan perlunya evaluasi implementasi ERP secara berkelanjutan untuk memastikan sistem mampu mendukung tujuan organisasi setelah tahap implementasi selesai [2], [5].	Organisasi mengalami kesulitan dalam mengevaluasi tingkat keberhasilan implementasi ERP dan menentukan prioritas perbaikan.	ERP Implementation Success

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Faktor kritis apa yang memengaruhi keberhasilan implementasi sistem ERP ditinjau dari perspektif pihak ketiga?
2. Bagaimana merancang model prototipe implementasi ERP?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah, batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Penelitian difokuskan pada analisis faktor-faktor yang memengaruhi ERP Implementation Success ditinjau dari perspektif pihak eksternal.
2. Variabel yang dianalisis meliputi System Quality, Information Quality, dan Service Quality sebagai variabel independen, serta ERP Implementation Success sebagai variabel dependen.
3. Responden penelitian merupakan praktisi ERP dari pihak eksternal yang memiliki pengalaman minimal satu tahun dalam mengimplementasikan,

mengelola, atau memberikan layanan ERP, seperti implementation consultant, vendor, maupun profesional ERP lainnya.

4. Analisis data dilakukan menggunakan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS. Tahapan analisis meliputi evaluasi model pengukuran (measurement model) dan evaluasi model struktural (structural model).
5. Hasil penelitian berupa rancangan prototipe konseptual sistem pendukung evaluasi ERP yang dikembangkan berdasarkan hasil analisis faktor-faktor yang memengaruhi ERP Implementation Success, dan tidak mencakup implementasi aplikasi secara penuh.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Menganalisis pengaruh System Quality terhadap ERP Implementation Success ditinjau dari perspektif pihak eksternal.
2. Menganalisis pengaruh Information Quality terhadap ERP Implementation Success ditinjau dari perspektif pihak eksternal.
3. Menganalisis pengaruh Service Quality terhadap ERP Implementation Success ditinjau dari perspektif pihak eksternal.
4. Merancang prototipe ERP-Q Performance Support System sebagai sistem pendukung evaluasi ERP Implementation Success berdasarkan hasil penelitian.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terdiri atas manfaat teoretis dan manfaat praktis.

1. **Manfaat Teoretis:** Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan penelitian mengenai ERP Implementation Success dengan mengadaptasi Information Systems Success Model (IS Success

Model) yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai pengaruh System Quality, Information Quality, dan Service Quality terhadap keberhasilan implementasi ERP dari perspektif pihak eksternal menggunakan pendekatan PLS-SEM.

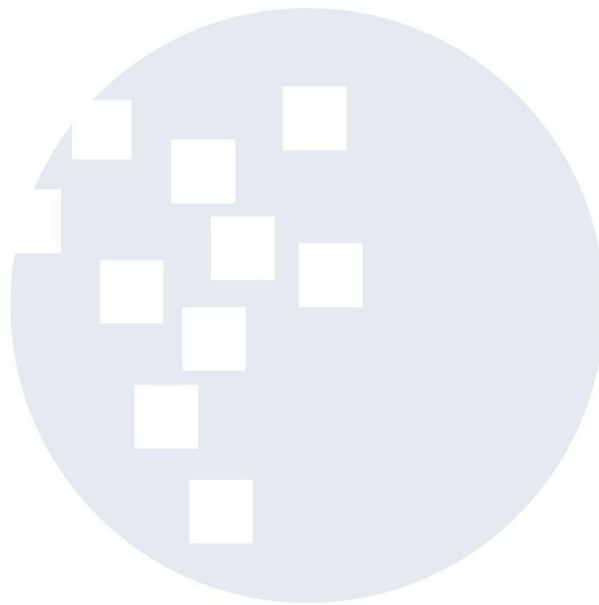
2. **Manfaat Praktis:** Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kepada organisasi, implementation consultant, dan vendor dalam mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi ERP Implementation Success. Selain itu, rancangan ERP-Q Performance Support System diharapkan dapat menjadi acuan awal dalam pengembangan sistem pendukung evaluasi implementasi ERP melalui pemantauan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara berkelanjutan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini disusun sebagai berikut.

1. Bab I Pendahuluan berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.
2. Bab II Landasan Teori berisi teori-teori yang berkaitan dengan Enterprise Resource Planning (ERP), Information Systems Success Model (IS Success Model), penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, serta kerangka konseptual penelitian.
3. Bab III Metodologi Penelitian berisi metode penelitian, objek dan responden penelitian, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, penyusunan instrumen penelitian, serta teknik analisis data menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM).
4. Bab IV Hasil dan Pembahasan berisi karakteristik responden, hasil evaluasi measurement model, hasil evaluasi structural model, pembahasan hasil penelitian, serta perancangan prototipe ERP-Q Performance Support System berdasarkan hasil analisis.

5. Bab V Simpulan dan Saran berisi simpulan penelitian, keterbatasan penelitian, serta saran untuk penelitian selanjutnya.



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA