

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Enterprise Resource Planning (ERP) merupakan salah satu teknologi informasi yang banyak dimanfaatkan oleh organisasi untuk mengintegrasikan berbagai proses bisnis ke dalam satu sistem yang saling terhubung. Melalui penerapan *ERP*, berbagai fungsi bisnis seperti keuangan, sumber daya manusia, persediaan, pembelian, penjualan, hingga operasional perusahaan dapat diintegrasikan sehingga pertukaran informasi berlangsung lebih cepat, akurat, dan terstruktur [1]. Integrasi tersebut membantu perusahaan meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi terjadinya redundansi data, serta meminimalkan kesalahan yang sering muncul akibat penggunaan proses manual [2]. Selain itu, implementasi *ERP* juga terbukti mampu meningkatkan kinerja organisasi, mendukung kualitas pengambilan keputusan, dan memperkuat daya saing perusahaan dalam menghadapi dinamika lingkungan bisnis yang terus berkembang [3].

Meningkatnya kebutuhan organisasi terhadap integrasi proses bisnis mendorong penggunaan *ERP* di berbagai sektor industri. Banyak perusahaan menjadikan *ERP* sebagai sistem utama dalam mendukung aktivitas operasional, pengelolaan data, dan pengendalian proses bisnis agar dapat berjalan secara efektif dan terintegrasi. Meskipun tingkat adopsinya terus meningkat, berbagai penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi *ERP* tidak hanya ditentukan pada tahap penerapan sistem, tetapi juga pada fase *post-implementation*, yaitu ketika sistem telah digunakan secara penuh dalam kegiatan operasional perusahaan [4]. Pada tahap tersebut, organisasi masih menghadapi berbagai tantangan, seperti rendahnya tingkat penerimaan pengguna, resistensi terhadap perubahan proses bisnis, lemahnya pengelolaan perubahan, hingga masih digunakannya proses manual di luar sistem *ERP*, sehingga manfaat sistem belum dapat dirasakan secara optimal [2].

Di samping permasalahan yang berkaitan dengan aspek pengguna, sejumlah penelitian juga menunjukkan bahwa pengelolaan operasional layanan *ERP* masih menjadi tantangan bagi banyak organisasi. Beberapa kendala yang sering ditemukan meliputi belum tersedianya prosedur penanganan insiden yang terstruktur, dokumentasi operasional yang belum lengkap, pengelolaan pengetahuan yang belum optimal, serta belum adanya mekanisme penyelesaian masalah secara berkelanjutan [5]. Temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian mengenai evaluasi tata kelola teknologi informasi menggunakan *COBIT 2019*, yang menunjukkan bahwa berbagai organisasi masih belum mampu mengoptimalkan pemanfaatan sistem informasi akibat lemahnya pengendalian terhadap proses layanan teknologi informasi [6].

Berbagai penelitian juga mengungkapkan bahwa lemahnya pengelolaan operasional *ERP* berdampak pada menurunnya kualitas layanan sistem secara keseluruhan. Gangguan yang terjadi umumnya diselesaikan secara reaktif tanpa didukung prosedur yang sistematis sehingga permasalahan yang sama cenderung berulang karena akar penyebabnya belum terselesaikan [7]. Selain itu, hasil analisis kesenjangan kemampuan tata kelola teknologi informasi pada berbagai jenis perusahaan menunjukkan bahwa selisih antara kondisi aktual dan target *capability level* yang diharapkan masih cukup besar, khususnya pada domain yang berkaitan dengan pengelolaan operasional dan layanan sistem [8]. Kondisi tersebut semakin dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya manusia, lemahnya pengelolaan risiko teknologi informasi, serta belum optimalnya tata kelola layanan teknologi informasi yang berdampak terhadap efektivitas operasional *ERP* dalam jangka panjang [9]. Penelitian lain yang menggunakan *framework COBIT 2019* juga menunjukkan bahwa banyak organisasi masih berada pada *capability level* yang relatif rendah meskipun sistem informasi telah digunakan dalam aktivitas operasional sehari-hari [10].

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengusulkan sejumlah solusi untuk mengatasi permasalahan yang muncul setelah implementasi *ERP*. Salah satu pendekatan yang dikembangkan adalah integrasi *ERP* dengan mekanisme *monitoring* operasional sehingga organisasi dapat melakukan evaluasi

dan pengendalian secara berkelanjutan pada tahap *post-implementation* [11]. Namun demikian, sebagian besar penelitian yang memanfaatkan *framework COBIT 2019* dalam konteks evaluasi *ERP* masih berfokus pada pengukuran *capability level* dan belum menghasilkan rekomendasi berupa *prototype* yang dapat diterapkan secara langsung untuk mendukung *monitoring* operasional *ERP* [12]. Kesenjangan penelitian tersebut menjadi salah satu alasan utama dilaksanakannya penelitian ini.

Permasalahan serupa juga ditemukan di PT Surya Graha Dekoratama, sebuah perusahaan distribusi bahan bangunan yang telah mengimplementasikan sistem *ERP* berbasis Jurnal by Mekari sebagai sistem utama dalam mendukung aktivitas operasional perusahaan. Sistem tersebut digunakan pada modul operasional yang mencakup proses *Sales*, *Purchasing*, dan *Inventory*, modul keuangan yang mendukung pencatatan transaksi, pengelolaan *invoice*, serta penyusunan laporan keuangan, dan modul gudang yang berfungsi mengelola persediaan serta arus barang masuk dan keluar. Berdasarkan hasil wawancara awal dengan *Manager IT* dan pengguna sistem, diketahui bahwa pemanfaatan *ERP* di perusahaan masih belum berjalan secara optimal.

Permasalahan utama ditemukan pada Divisi *Sales* dan Divisi Gudang. Pada Divisi *Sales*, transaksi penjualan masih sering dicatat terlebih dahulu menggunakan Microsoft Excel sebelum dimasukkan ke dalam sistem *ERP* karena dianggap lebih praktis ketika volume transaksi sedang tinggi. Akibatnya, data transaksi pada *ERP* belum sepenuhnya mencerminkan kondisi aktual secara *real time*. Kondisi yang serupa juga terjadi pada Divisi Gudang, di mana pencatatan barang masuk dan keluar masih banyak dilakukan secara manual menggunakan Excel. Pembaruan data pada modul *Inventory* umumnya dilakukan secara berkala, bahkan dalam beberapa kondisi tidak dilakukan secara menyeluruh. Situasi tersebut menyebabkan terjadinya perbedaan antara data stok yang tercatat pada *ERP* dengan kondisi stok aktual di lapangan.

Perbedaan data tersebut berdampak terhadap berbagai proses bisnis perusahaan. Ketidakakuratan informasi stok berpotensi menyebabkan terjadinya *stockout* maupun *overstock*, sementara Divisi *Finance* masih harus

melakukan rekonsiliasi secara manual antara data pada *ERP* dan data yang tersimpan di Excel sebelum menyusun laporan keuangan. Selain menurunkan efisiensi operasional, kondisi tersebut juga memengaruhi kualitas informasi yang digunakan manajemen dalam proses pengambilan keputusan. Penggunaan Excel di luar sistem *ERP* turut meningkatkan risiko terhadap integritas data karena perubahan yang dilakukan tidak didukung mekanisme *audit trail* yang memadai.

Salah satu *framework* yang banyak digunakan untuk membantu organisasi meningkatkan tata kelola teknologi informasi adalah *COBIT 2019*. *Framework* ini menyediakan panduan yang komprehensif untuk menyelaraskan pengelolaan teknologi informasi dengan tujuan bisnis organisasi [13]. Selain itu, *COBIT 2019* memperkenalkan pendekatan *Design Factors* yang memungkinkan organisasi menentukan prioritas domain evaluasi berdasarkan karakteristik organisasi, strategi bisnis, profil risiko, serta permasalahan yang dihadapi [14]. Pendekatan tersebut menjadikan *COBIT 2019* lebih fleksibel dibandingkan versi sebelumnya karena ruang lingkup evaluasi dapat disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing organisasi.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tata kelola operasional *ERP* pada PT Surya Graha Dekoratama menggunakan *framework COBIT 2019*. Penentuan domain evaluasi dilakukan melalui analisis *Design Factors* yang selanjutnya divalidasi melalui *Focus Group Discussion (FGD)* bersama pihak perusahaan sehingga domain yang dipilih benar-benar sesuai dengan kondisi aktual organisasi. Selain menghasilkan pengukuran *capability level*, penelitian ini juga merancang sebuah *prototype monitoring* operasional *ERP* sebagai rekomendasi implementatif yang diharapkan dapat membantu perusahaan meningkatkan pengelolaan operasional *ERP* secara lebih efektif, sistematis, dan berkelanjutan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kondisi pengelolaan operasional sistem ERP di PT Surya Graha Dekoratama pada tahap post-implementation berdasarkan hasil pengukuran menggunakan kerangka kerja COBIT 2019?

2. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan kesenjangan antara kondisi aktual dan kondisi yang diharapkan dalam pengelolaan operasional sistem ERP di PT Surya Graha Dekoratama, khususnya pada aspek penanganan insiden, kepatuhan pengguna, pengelolaan masalah berulang, dan pengendalian proses bisnis?
3. Bagaimana rancangan prototype sistem monitoring operasional ERP yang dapat mendukung peningkatan pengelolaan sistem ERP di PT Surya Graha Dekoratama berdasarkan hasil evaluasi menggunakan kerangka kerja COBIT 2019?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada evaluasi sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) yang telah diimplementasikan (*post-implementation*) pada PT Surya Graha Dekoratama.
2. Evaluasi sistem ERP dalam penelitian ini menggunakan kerangka kerja COBIT 2019, dengan fokus pada domain Deliver, Service and Support (DSS) yang diperoleh berdasarkan hasil analisis design factors.
3. Penelitian ini tidak membahas proses perancangan atau pengembangan sistem ERP, melainkan hanya berfokus pada evaluasi pengelolaan sistem yang sedang berjalan.
4. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, kuesioner, serta *Focus Group Discussion* (FGD) bersama pihak yang terkait dengan penggunaan sistem ERP di perusahaan. Narasumber wawancara yang terlibat dalam penelitian ini merupakan perwakilan dari level manajerial, yaitu Manager IT, Manager Finance, dan Manager Operasional PT Surya Graha Dekoratama, sedangkan kuesioner disebarakan kepada staf pengguna ERP dari divisi Sales, Gudang, Finance, dan IT. Pengolahan data hasil wawancara dilakukan menggunakan software NVivo, pengolahan data kuesioner dilakukan menggunakan *Microsoft Excel*, serta COBIT 2019

Design Toolkit digunakan untuk *analisis design factors* dan penentuan domain prioritas.

5. Hasil penelitian berupa pengukuran level pengelolaan operasional ERP, *gap analysis*, perancangan *prototype* sistem *monitoring* operasional ERP, serta pengujian *prototype* melalui *User Acceptance Testing* (UAT) sebagai bentuk validasi terhadap kesesuaian *prototype* dengan kebutuhan operasional PT Surya Graha Dekoratama.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

1. Mengevaluasi kondisi pengelolaan operasional sistem ERP di PT Surya Graha Dekoratama pada tahap *post-implementation* melalui pengukuran tingkat kapabilitas menggunakan kerangka kerja COBIT 2019 berdasarkan hasil analisis *design factors* dan validasi *Focus Group Discussion* (FGD).
2. Mengidentifikasi *gap* antara kondisi aktual dan kondisi yang diharapkan dalam pengelolaan operasional sistem ERP di PT Surya Graha Dekoratama, khususnya pada aspek penanganan insiden, kepatuhan pengguna, pengelolaan masalah berulang, dan pengendalian proses bisnis.
3. Merancang dan memvalidasi *prototype* sistem *monitoring* operasional ERP sebagai rekomendasi implementatif berdasarkan hasil evaluasi COBIT 2019 melalui pengujian *User Acceptance Testing* (UAT) untuk memastikan *prototype* yang dirancang dapat diterima dan diterapkan di PT Surya Graha Dekoratama.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi PT Surya Graha Dekoratama sebagai bahan evaluasi terhadap penggunaan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) yang telah diterapkan di perusahaan. Melalui penelitian ini, perusahaan dapat mengetahui kondisi aktual pengelolaan operasional ERP, khususnya

pada aspek operasional sistem, penanganan insiden, pengelolaan masalah yang terjadi berulang, serta pengendalian proses bisnis.

Selain itu, rekomendasi yang dihasilkan dalam penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan efektivitas penggunaan sistem ERP serta mendukung penerapan proses bisnis yang lebih terstruktur dan konsisten melalui sistem ERP. Lebih lanjut, prototype sistem monitoring operasional ERP yang dirancang dalam penelitian ini dapat dijadikan referensi pengembangan sistem pendukung bagi perusahaan dalam memantau kepatuhan penggunaan ERP, mengurangi proses manual di luar sistem, serta mendorong seluruh pengguna untuk menjalankan aktivitas operasional sesuai prosedur yang telah ditetapkan.

2. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sistem informasi, khususnya terkait evaluasi *post-implementation* ERP menggunakan kerangka kerja COBIT 2019. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan evaluasi serupa pada perusahaan distribusi atau organisasi lain yang telah mengimplementasikan sistem ERP, maupun yang ingin mengembangkan *prototype* sistem pendukung operasional ERP berdasarkan hasil evaluasi tata kelola TI.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam skripsi yang berjudul "Perancangan Prototype Monitoring Operasional ERP pada Tahap Post-Implementation Menggunakan COBIT 2019 di PT Surya Graha Dekoratama" ini disusun secara sistematis untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai tahapan penelitian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah terkait implementasi ERP pada PT Surya Graha Dekoratama, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat yang diharapkan baik secara akademis maupun praktis bagi perusahaan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini memaparkan teori yang mendasari penelitian, meliputi konsep dasar sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) dan pengelolaan operasionalnya pada tahap *post-implementation*, kerangka kerja COBIT 2019, komponen *Design Factors*, serta perangkat lunak NVivo yang digunakan dalam pengolahan data kualitatif penelitian ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tahapan penelitian yang dilakukan, dimulai dari observasi profil perusahaan, teknik pengumpulan data melalui wawancara dan kuesioner, hingga metode analisis data menggunakan COBIT 2019 untuk menentukan domain prioritas dan penilaian level pengelolaan operasional ERP.

BAB IV : ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi hasil pengolahan data penelitian, dimulai dari hasil wawancara dan kuesioner mengenai kondisi pengelolaan operasional ERP, penentuan domain prioritas melalui analisis *design factors*, pengukuran level pengelolaan operasional, gap analysis, hingga penyusunan rekomendasi perbaikan pada domain prioritas yaitu DSS01, DSS02, DSS03, dan DSS06. Selain itu, bab ini juga menyajikan rancangan *prototype* sistem *monitoring* operasional ERP sebagai visualisasi implementatif dari rekomendasi yang dihasilkan

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan kesimpulan dari seluruh rangkaian penelitian yang telah dilakukan, termasuk hasil pengujian prototype melalui User Acceptance Testing (UAT) sebagai bentuk validasi terhadap kesesuaian prototype dengan kebutuhan operasional perusahaan, serta memberikan saran bagi perusahaan untuk peningkatan pengelolaan operasional ERP di masa mendatang.

