

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era digital saat ini, perkembangan teknologi informasi telah mendorong organisasi untuk mengadopsi berbagai sistem informasi terintegrasi guna meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pengambilan keputusan. IT atau Information Technology memiliki peran yang cukup besar dalam mendukung kinerja organisasi. pemanfaatan teknologi informasi dapat memungkinkan perusahaan untuk dapat meningkatkan efisiensi operasional serta dapat mendukung berbagai aktivitas bisnis dalam perusahaan atau organisasi secara lebih terintegrasi[1].

Selain meningkatkan efisiensi operasional perusahaan, pemanfaatan teknologi informasi (IT) dapat juga memperbaiki komunikasi antar unit kerja, serta dapat membantu pengambilan keputusan yang lebih efektif. Salah satu sistem informasi yang telah banyak digunakan di kalangan organisasi dan perusahaan untuk mengintegrasikan berbagai proses bisnis adalah Enterprise Resource Planning (ERP). ERP merupakan sebuah sistem perangkat lunak yang dirancang untuk mengintegrasikan berbagai proses bisnis dalam suatu organisasi atau perusahaan. Sistem ERP ini dapat memungkinkan berbagai macam fungsi perusahaan seperti keuangan, sumber daya manusia, produksi, distribusi serta manajemen persediaan untuk saling terhubung dalam satu sistem terpadu melalui basis data yang terpusat. dengan adanya integrasi tersebut, sistem ERP dapat mendukung adanya aliran informasi antar departemen atau divisi sehingga dapat meningkatkan efisiensi operasional organisasi.

Namun, meskipun teknologi informasi (IT) seperti sistem ERP memberikan banyak manfaat pada organisasi, penerapan IT dapat juga menghadapi berbagai tantangan, seperti adanya resiko keamanan, kendala teknis, serta pembiayaan

implementasi sistem serta dengan pemeliharaan sistem [2]. dalam praktik di lapangan, penggunaan sistem ERP dilingkungan organisasi juga sering dapat menghadapi beberapa kendala operasional seperti gangguan server atau adanya sebuah ketidak sinkronan data antar sistem. Pada konteks ritel dan distribusi, masalah data ini mengganggu akurasi inventori, pemenuhan pesanan, forecasting, dan kepercayaan pada system [3]. Inkonsistensi lintas modul juga membuat satu kesalahan menyebar ke modul lain, sehingga analisis pendapatan, margin, permintaan, dan arus kas menjadi tidak andal [4]. kondisi tersebut walau dapat ditangani dengan segera oleh tim teknis, namun tetap dapat berpotensi mempengaruhi efektivitas penggunaan sistem serta kualitas informasi yang dihasilkan. maka dari itu Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya stabilitas sistem ERP dalam mendukung operasional sebuah organisasi, kondisi tersebut juga menunjukkan bahwa diperlukanya evaluasi kualitas sistem setelah dilakukanya implementasi sistem ERP [5], [6], [7].

Sejauh ini, penelitian tentang sistem informasi dan sistem ERP sebagian besar lebih berfokus pada tahap adopsi dan implementasi. Namun, penelitian tentang fase pasca implementasi atau post-implentation, khusus dalam konteks operasional, masih sangat terbatas. penelitian empiris belum dilakukan mengenai elemen seperti tata kelola operasional pasca-integrasi, stabilitas sistem, kapasitas infrastruktur TI, dan lonjakan volume transaksi sebagai faktor langsung yang mempengaruhi kinerja operasional. ERP juga sering diperlakukan sebagai "Black Box" tanpa melakukan pemeriksaan menyeluruh terhadap keamanan internal, kesiapan infrastruktur, dan mekanisme tata kelola yang mendukung keberlanjutan sistem. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa evaluasi yang komprehensif tentang kemampuan tata kelola TI untuk mendukung stabilitas dan performa sistem setelah implementasi diperlukan [8], [9]. oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sistem ERP terhadap kinerja organisasi melalui tata kelola IT.

Pada tahap pasca-implementasi, evaluasi ERP menjadi penting karena keberhasilan sistem tidak hanya ditentukan oleh berhasil atau tidaknya sistem diterapkan, tetapi juga oleh kemampuan sistem dalam mendukung aktivitas

operasional secara berkelanjutan. ERP yang telah digunakan dalam kegiatan sehari-hari tetap dapat menghadapi kendala seperti gangguan sistem, ketidaksesuaian data, keterlambatan akses informasi, serta kebutuhan layanan pendukung ketika pengguna mengalami masalah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa evaluasi pasca-implementasi diperlukan untuk mengetahui sejauh mana ERP mampu mendukung efektivitas kerja dan kinerja organisasi.

Berdasarkan penelitian terdahulu, kajian mengenai ERP telah banyak membahas aspek implementasi, adopsi, integrasi proses bisnis, kepuasan pengguna, faktor keberhasilan ERP, serta hubungan ERP dengan kinerja organisasi [6], [10]. Namun, penelitian yang secara khusus menilai keberhasilan ERP pada tahap pasca-implementasi dengan mengaitkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kinerja organisasi masih perlu dikembangkan. Oleh karena itu, penelitian ini menempatkan evaluasi pasca-implementasi sebagai fokus utama untuk melihat faktor kualitas apa yang paling berpengaruh setelah ERP digunakan dalam aktivitas operasional.

Model DeLone & McLean digunakan karena model ini dapat mengevaluasi keberhasilan sistem informasi melalui dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Ketiga dimensi tersebut sesuai dengan konteks ERP pasca-implementasi karena pengguna tidak hanya membutuhkan sistem yang stabil secara teknis, tetapi juga informasi yang akurat dan layanan pendukung yang responsif ketika terjadi kendala. Dengan demikian, model DeLone & McLean digunakan untuk menganalisis pengaruh System Quality, Information Quality, dan Service Quality terhadap Kinerja Organisasi.

Research gap dalam penelitian ini terletak pada fokus evaluasi ERP pasca-implementasi yang tidak hanya menilai penggunaan atau penerapan ERP, tetapi juga mengidentifikasi dimensi kualitas yang paling berpengaruh terhadap kinerja organisasi dan menggunakan hasil evaluasi tersebut sebagai dasar penyusunan rekomendasi peningkatan layanan ERP.

1.2 Rumusan Masalah

Berikut merupakan rumusan masalah yang telah dikumpulkan:

1. Bagaimana tingkat keberhasilan sistem ERP pasca-implementasi pada Pusat Distribusi Ritel berdasarkan dimensi System Quality, Information Quality, dan Service Quality dengan pendekatan DeLone dan McLean?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan dan inovasi sistem yang dapat diusulkan berdasarkan hasil evaluasi keberhasilan sistem ERP pasca-implementasi?

1.3 Batasan Masalah

1. Penelitian ini dilakukan pada sistem ERP pasca-implementasi yang digunakan pada Pusat Distribusi Ritel, dengan fokus pada evaluasi keberhasilan sistem berdasarkan persepsi pengguna.
2. Penelitian ini menggunakan pendekatan DeLone dan McLean dengan membatasi dimensi yang digunakan pada tiga variabel, yaitu System Quality, Information Quality, dan Service Quality. Dimensi lain dalam model DeLone dan McLean, seperti Use/Intention to Use, User Satisfaction, dan Net Benefits, tidak dibahas dalam penelitian ini.
3. Responden dalam penelitian ini merupakan pengguna yang memiliki pengalaman dalam menggunakan atau berinteraksi dengan sistem ERP, sehingga penilaian yang diberikan didasarkan pada pengalaman penggunaan sistem.
4. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, dengan kriteria responden yang disesuaikan dengan kebutuhan penelitian.
5. Analisis dalam penelitian ini berfokus pada hasil evaluasi terhadap tiga variabel yang digunakan, yaitu System Quality, Information Quality, dan Service Quality, serta bagaimana hasil tersebut dapat digunakan sebagai dasar penyusunan rekomendasi perbaikan sistem.
6. Penelitian ini tidak membahas aspek teknis pengembangan sistem ERP secara menyeluruh, seperti pengembangan backend, database produksi, autentikasi pengguna nyata, deployment, maupun integrasi langsung dengan sistem ERP perusahaan.

- 7 Rekomendasi yang dihasilkan dalam penelitian ini berfokus pada usulan perbaikan dan inovasi fitur Problem Management pada sistem ticketing ERP yang sudah ada, berdasarkan hasil evaluasi dan temuan analisis.
- 8 Prototype yang dibuat dalam penelitian ini merupakan front-end prototype sebagai bentuk visualisasi rekomendasi perbaikan, sehingga tidak mencakup implementasi sistem secara penuh.
- 9 Data yang digunakan pada prototype merupakan data dummy atau simulasi, bukan data operasional asli perusahaan.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut.

1. Mengetahui tingkat keberhasilan sistem ERP pasca-implementasi pada Pusat Distribusi Ritel berdasarkan dimensi System Quality, Information Quality, dan Service Quality dengan pendekatan DeLone dan McLean.
2. Menghasilkan rekomendasi perbaikan dan inovasi sistem yang dapat digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas penerapan ERP pada Pusat Distribusi Ritel.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian mengenai sistem informasi, khususnya terkait dengan stabilitas sistem ERP, tata kelola teknologi informasi, serta pengaruhnya terhadap kinerja organisasi.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran bagi organisasi mengenai pentingnya stabilitas sistem ERP dan penerapan tata kelola teknologi informasi dalam mendukung peningkatan kinerja organisasi

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini akan mengikuti struktur berikut:

BAB I PENDAHULUAN tersusun atas latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian dan mengapa topik penelitian perlu diangkat akan dijabarkan di bab ini.

BAB II LANDASAN TEORI tersusun atas penjelasan mengenai literatur terkait dan teori-teori yang mendukung penelitian ini. Literatur terkait dan teori diambil berdasarkan jurnal dan buku yang membahas mengenai metode yang digunakan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN tersusun atas pembahasan mengenai objek penelitian, metode yang digunakan dalam pengumpulan, teknik yang digunakan untuk meneliti/analisis, dan penjabaran mengenai variable penelitian

BAB IV ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN memuat pemaparan hasil analisis data mulai dari proses pengolahan data, analisis data, hingga menghasilkan temuan utama dari penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN berisikan penarikan kesimpulan atas penelitian dan pemberian saran berdasarkan kendala ataupun hasil analisa yang didapat terhadap penelitian.

