

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam era globalisasi saat ini, dunia bisnis dari waktu ke waktu semakin mengalami peningkatan, perusahaan yang berada di negara Indonesia dituntut agar mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan lainnya yang terdapat dari dalam maupun luar negeri terutama bagi perusahaan yang bergerak dalam segmen bisnis yang sama. Manajemen perusahaan pun harus mampu melaksanakan aktivitas operasinya secara efektif dan efisien serta tidak menyimpang dari perencanaan yang telah ditetapkan agar dapat mendukung kebutuhan pengambilan keputusan yang tepat dan untuk menghadapi setiap masalah yang timbul sehingga dapat bertahan dan berkembang di tengah persaingan pasar yang sangat ketat.

Kemampuan untuk mengelola informasi secara efektif di dalam perusahaan sangat penting karena dapat menjadi dasar untuk memperoleh keunggulan kompetitif. Informasi telah menjadi aktiva tidak berwujud, yang jika dikelola dengan baik, dapat digunakan untuk meningkatkan sumber-sumber perusahaan lainnya (Femilia Zahra, 2009). Karena itu banyak perusahaan yang mulai mengembangkan dan memberikan perhatian khusus pada teknologi informasi sebagai sumber yang memfasilitasi pengumpulan dan penggunaan informasi secara efektif dengan memperhatikan faktor biaya, mutu dan kecepatan proses sistem informasinya.

Sistem informasi diperlukan untuk membantu dan menunjang kinerja perusahaan. Tujuan sistem informasi yaitu memenuhi kebutuhan informasi umum semua manajer dalam perusahaan atau dalam sub-unit perusahaan. Sistem informasi menyediakan informasi bagi pengguna dalam bentuk laporan dan output dari berbagai simulasi model matematika. Menurut Azhar Susanto (2008:58) sistem informasi terdiri dari enam komponen yaitu: *Hardware*, *Software*, Manusia, Prosedur, Basis Data, Jaringan Komunikasi. Setiap komponen diidentifikasi dan dievaluasi apakah sudah sesuai dengan kebutuhan. Selain itu, sinergi antar komponen ini diperlukan agar kegagalan sistem informasi dapat dihindari. Efisiensi menjadi salah satu faktor yang cukup penting dalam setiap perusahaan. Dengan adanya sistem informasi, diharapkan perusahaan yang menerapkannya mampu masuk ke dalam persaingan dan unggul di dalamnya. Sistem informasi diharapkan dapat meningkatkan produktivitas, mencapai tujuan dan efisien dalam perusahaan. (Dewi Margareth, 2013)

Keberhasilan sistem informasi tergantung bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para penggunanya dan pemanfaatan teknologi yang digunakan kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi. Kepuasan para pengguna mencerminkan seberapa jauh pengguna percaya pada suatu sistem informasi yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan informasi mereka, atau kepuasan pengguna menggambarkan bagaimana pengguna memandang sistem informasi secara nyata (Guimaraes, *et al.*, 2003 dalam Mirna, *et al.* 2009). Meskipun kepuasan pengguna sistem informasi tidak bersifat ekonomis dan tidak dapat

dihubungkan secara langsung, namun kepuasan para pengguna dapat diukur dan dibandingkan sepanjang waktu.

Agar suatu organisasi dapat menikmati keunggulan yang diberikan sistem informasi yang juga secara langsung berdampak terhadap kegiatan perusahaan, organisasi bisnis perlu mengimplementasikan suatu sistem teknologi informasi yang terintegrasi, yang mempunyai fungsi berkaitan dengan proses penginputan dan pengolahan data dimulai dari pemesanan barang, persediaan, produksi, distribusi dan *finance* atau *accounting*. Fungsi yang saling berkaitan dan terhubung satu dengan yang lainnya yang menimbulkan informasi akuntansi pada akhirnya dapat dioptimalisasikan penggunaannya dan bermanfaat bagi seluruh lini perusahaan. Sistem ini dikenal sebagai *Enterprise Resources Planning* (ERP) (Roni Kurniawan, 2013).

Enterprise Resources Planning (ERP) merupakan sebuah teknologi komputerisasi sistem informasi terintegrasi yang digunakan oleh perusahaan kelas dunia dalam meningkatkan kinerjanya. ERP telah berkembang sebagai alat integrasi, memiliki tujuan untuk mengintegrasikan semua aplikasi perusahaan atau aktivitas inti perusahaan yang meliputi penjualan dan pemasaran, pemeliharaan, produksi/manufacturing, pengadaan/logistik, gudang, SDM, umum dan keuangan ke pusat penyimpanan data (*server*) dan dapat dengan mudah diakses oleh semua unit kerja yang membutuhkan. Pada dasarnya keberhasilan sistem ERP terletak pada bagaimana sistem ERP yang telah diimplementasikan dapat memenuhi kebutuhan bisnis perusahaan, mampu membantu pemecahan masalah dan memberikan manfaat (Velcu, 2010).

ERP mempunyai keuntungan dengan pengurangan *lead-time*, pengiriman tepat waktu, pengurangan dalam waktu siklus, kepuasan pelanggan yang lebih baik, kinerja pemasok yang lebih baik, peningkatan fleksibilitas, pengurangan dalam biaya-biaya kualitas, penggunaan sumber daya yang lebih baik, peningkatan akurasi informasi dan kemampuan pembuatan keputusan (Leon, 2005). Dengan keuntungan-keuntungan yang ditawarkan sistem tersebut, banyak perusahaan yang tergiur untuk mengimplementasikan.

Fenomena yang sering terjadi pada implementasi ERP yaitu banyaknya pengguna pada suatu perusahaan merasa tidak puas dan paham atas implementasi sistem ERP. Salah satu kasus pengguna yang mengalami ketidakpuasan terhadap implementasi ERP adalah perusahaan jasa transportasi darat PT. Kereta Api Indonesia (PT. KAI) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Pada tahun 2010-2011 PT. KAI sempat mengimplementasikan sistem ERP tetapi para pengguna merasa tidak puas dan paham atas implementasi sistem ERP karena perusahaan terlalu tergesa-gesa dan kurang tepat memotret kondisi SDM dan infrastrukturnya, dan akhirnya implementasi dari sistem tersebut di-*drop* semua. Lalu PT. KAI mengatur strategi baru. Ketika itu PT. KAI memotret dahulu apa yang bisa dilakukan IT untuk bisnis KAI, dan saat itu yang terlihat paling berat adalah *ticketing*. Bayangkan, calon penumpang sampai harus antri lama bahkan tidur di stasiun. Lalu pihak PT. KAI berpikir bagaimana cara agar dapat membantu perusahaan. Kalau PT. KAI dapat merombak itu, efeknya akan dirasakan oleh para *stakeholder* yaitu masyarakat pengguna jasa kereta api, pemerintah, perusahaan, dan karyawan. Dalam membangun sistem *ticketing* ini,

dapat sekaligus merombak infrastruktur IT di KAI, termasuk merombak *data center*. Pada tahun 2012, *ticketing* jarak jauh berhasil, bahkan PT. KAI mendapat award dari mana-mana. Memang sedikit menyimpang, tetapi PT. KAI terbuka di web. Pencapaian yang dihasilkan bagus di tahun 2012, dan pertama kalinya proses *boarding* jalan dan diapresiasi oleh *stake holder*.

Pada tahun 2012 akhir PT. KAI mulai mendvelop lagi *Cash Management*, *Fico*, *Payroll*. Pelan-pelan PT. KAI menggarap lagi. Keberhasilan *e-ticketing* membuat manajemen percaya lagi kepada IT dan menganggap IT punya andil terhadap kesuksesan bisnis KAI. *Stake holder* kita mulai percaya, dan yang terpenting karyawan juga demikian. Lalu PT. KAI membentuk tim SAP awal Januari 2013. Setelah kegagalan saat implementasi ERP, PT. KAI pun memperbaiki infrastruktur dan SDM-nya. PT. KAI juga ambil *IT governance*, *matuarity level*, dan terus menerus memperbaiki *security*-nya. Tim PT. KAI juga melakukan *benchmark* ke perusahaan-perusahaan yang sudah menerapkan implementasi ERP. Lalu mengkawal ERP (*Project* kedua) ini habis-habisan, membuat *helpdesk*, dan pantau seluruh daerah. ERP muncul pelan-pelan sambil mengerjakan *ticketing* juga. Waktu itu baru tiket kereta jarak jauh kelas *eksekutif* dan bisnis yang dibuat *online*. November 2013 baru menghidupkan *ticketing* kelas ekonomi. Awal 2014 semua *ticketing* sudah *online*. September 2013 *Cash management*, *Fico*, *Fund management*, MMPN berjalan. Pada awal 2014 PT. KAI launching ERP. Laporan keuangan pun sekarang *real time*, *dashboard* bisa dipantau harian, lewat *mobile*. (www.infokomputer.com/2014/05/profil/kuncoro-wibowo-lakukan-quick-win/)

Pada kasus lain dalam ketidakpuasan pengguna atas implementasi sistem ERP adalah perusahaan manufaktur FoxMeyer yang merupakan perusahaan ke-5 (lima) terbesar farmasi di Amerika Serikat pada tahun 1995. dengan penjualan tahunan mencapai 5 triliun US\$ dan pengiriman barang mencapai 500.000 jenis produk/hari. Distribusi FoxMeyer didukung oleh 25 cabang seluruh Amerika Serikat. Pada tahun 1990-an ada 40 penjual skala besar, namun 80 persen penjualan didominasi oleh perusahaan farmasi 5 (lima) terbesar, diantaranya FoxMeyer. Kompetisi yang ketat mendorong FoxMeyer bertekad melakukan perubahan besar pada sistem teknologi informasi, yang bertujuan memangkas distribusi jalur rantai pasok. Berdasarkan hasil analisis rantai pasok, FoxMeyer memutuskan bahwa penggunaan ERP merupakan solusi yang tepat, menyediakan data *real-time* terhadap persediaan dan penyediaan layanan pelanggan yang responsif.

Pada tahun 1992, FoxMeyer merekrut Anderson Consulting and Arthur Andersen & Co. (AA), grup konsultan aplikasi, untuk mengimplementasikan SAP (R/3), sebuah aplikasi ERP. Selain itu, FoxMeyer juga membeli *Warehouse-Automation*, aplikasi penjualan otomatis dari vendor Pinnacle. Proyek ini gagal total, karena pengguna tidak merasa puas atas implementasi sistem ERP dan manajemen kurang berperan atas implementasi sistem ERP sehingga kurang memberikan dukungan kepada para pengguna atas implementasi sistem ERP yang akan digunakan oleh perusahaan. Setelah gagal menerapkan SAP ERP, pada tahun 1996, FoxMeyer dinyatakan bangkrut dengan memperkarakan SAP, sebagai vendor ERP, dan AA Consulting Group, selaku pengimplementasi ERP..

(Ernestina Rahmanasari, MPTI C, Sistem Informasi, ITS Surabaya: 20 Februari 2012)

Jika kita telaah fenomena diatas, sebaiknya pada saat implementasi sistem ERP perusahaan dapat melihat terlebih dahulu kondisi SDM dan infrastrukturnya, apabila kondisi SDM dan infrastrukturnya sudah memadai barulah perusahaan dapat mengimplementasikan sistem ERP tersebut, dan juga implementasi ERP dapat didukung oleh peran manajemen puncak khususnya manajer fungsi (*key user*) dan pengguna memberi peningkatan efektivitas kerja secara signifikan. Dukungan kerja yang diberikan para manajemen puncak berupa penjelasan visi dan misi perusahaan yang dikomunikasikan dengan baik kepada tim implementasi. Masih banyak pengguna sistem ERP pada perusahaan di dalam maupun luar negeri belum merasa puas dan belum sepenuhnya paham atas implementasi sistem ERP, untuk itu perlu dilakukan pengujian efektivitas dari sistem yang telah ada tersebut. Efektivitas bisa disebut juga keberhasilan dari sistem ERP itu sendiri. Maka dapat disimpulkan bahwa ketidakpuasan pengguna sistem ERP tersebut disebabkan oleh kurangnya efektivitas sistem informasi. Menurut Pitt dkk. (1995 dalam S. Widanarto P, 2004) menyatakan bahwa efektivitas sistem informasi mempunyai tiga dimensi yaitu kualitas pelayanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi. Ketiga dimensi dari efektivitas sistem informasi tersebut menurut Heni Nurani Hartikayanti (2011) merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem ERP.

Kualitas pelayanan merupakan persepsi pengguna atas jasa yang diberikan oleh penyedia paket program aplikasi akuntansi, kualitas sistem merupakan

kualitas serangkaian, kumpulan komponen dimana di dalamnya terdapat proses input, proses, dan output yang berhubungan antara satu dan lainya yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu dan kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Informasi yang berkualitas membantu para manajer menjalankan perannya dalam melakukan aktivitas perencanaan, pengendalian dan pengambilan keputusan sehingga berdampak pada kepuasan pengguna sistem informasi. Kualitas informasi merupakan kualitas output yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan, (Rai et.al dalam Wiwik Utami, 2009).

Ketika sistem ERP yang diterapkan mempunyai kualitas yang baik (pelayanan, sistem, dan informasi) dalam penggunaan sistem tertentu, maka para pengguna sistem ERP akan merasakan manfaat dari sistem itu sendiri sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem ERP.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Istianingsih dan Wiwik Utami (2009) yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu”. Peneliti berasal dari Universitas Mercu Buana. Penelitian tersebut menggunakan variabel kualitas pelayanan, kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna dan kinerja individu.

Perbedaan dari penelitian ini yaitu peneliti hanya menguji variabel kualitas pelayanan, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna saja. Kepuasan pengguna yang dituju peneliti adalah kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resources Planning* (ERP) yang diterapkan oleh perusahaan dengan

dimensi dan lokasi penelitian yang berbeda yaitu pada PT. LEN Industri (Persero) Bandung.

Dari latar belakang yang telah dikemukakan dan fenomena yang terjadi pada lingkungan perusahaan, maka hal ini menarik peneliti untuk mengadakan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Sistem, dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem *Enterprise Resource Planning*”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, penulis membuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada PT. LEN Industri (Persero).
2. Bagaimana kualitas Sistem pada PT. LEN Industri (Persero).
3. Bagaimana kualitas Informasi pada PT. LEN Industri (Persero).
4. Bagaimana Kepuasan Pengguna Sistem ERP pada PT. LEN Industri (Persero).
5. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, kualitas sistem, kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) secara parsial pada PT. LEN Industri (Persero).
6. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, kualitas sistem, kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) secara simultan pada PT. LEN Industri (Persero).

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk mengumpulkan data, menganalisis, mengetahui, dan menjelaskan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, kualitas sistem, kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) pada PT. LEN Industri (Persero) Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

- 1 Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada PT. LEN Industri (Persero).
- 2 Untuk mengetahui kualitas Sistem pada PT. LEN Industri (Persero).
- 3 Untuk mengetahui kualitas Informasi pada PT. LEN Industri (Persero).
- 4 Untuk mengetahui Kepuasan Pengguna Sistem ERP pada PT. LEN Industri (Persero).
- 5 Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas sistem, kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) secara parsial pada PT. LEN Industri (Persero).
- 6 Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas sistem, kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) secara simultan pada PT. LEN Industri (Persero).

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan penelitian adalah untuk memperluas ilmu penelitian, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumbangan ilmu untuk mendukung ilmu akuntansi khususnya pengaruh kualitas pelayanan, kualitas sistem, kualitas informasi, terhadap kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) pada PT. LEN Industri (Persero) Bandung.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Kegunaan Bagi Penulis

Hasil penelitian dapat dimanfaatkan dalam menambah pengetahuan mengenai kualitas pelayanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) yang ada di dalam perusahaan serta memperluas wawasan dan turut berkembang seiring dengan perkembangan zaman.

2. Kegunaan Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan pemikiran dalam hal mengembangkan teknologi informasi supaya lebih bermanfaat.

3. Kegunaan Bagi Pihak Lain

Sebagai bahan referensi atau masukan untuk penelitian selanjutnya, khususnya mengenai topik-topik yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam skripsi.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam rangka pengumpulan data untuk penulisan skripsi ini, penulis melakukan penelitian pada perusahaan yang bergerak dibidang elektronika yaitu PT. LEN Industri (Persero) yang berlokasi Jl. Soekarno Hatta, No. 442 Bandung 40254. Sedangkan waktu penelitian dimulai pada bulan Maret 2015 sampai dengan selesai.