

# **Bab I   Pendahuluan**

## **I.1   Latar Belakang**

Pesatnya perkembangan teknologi informasi saat ini, membuat banyak perusahaan mengadopsi teknologi informasi terbaru untuk membantu peningkatan keuntungan atau kepuasan bisnis. Teknologi tidak hanya dipandang sebagai pelengkap, akan tetapi sudah menjadi salah satu penentu atas terlaksananya sasaran dan strategi bisnis perusahaan (Putra M. R., 2018). Maka dari itu, perlu ada usaha untuk mendapatkan informasi yang akurat sehingga dapat memudahkan dalam memperoleh hasil yang akurat dalam proses pengambilan keputusan karena cenderungnya kesalahan-kesalahan yang terjadi bukan dari sisi teknologi melainkan dari sisi lain misalnya manajerial. Dan salah satu cara untuk meningkatkan keuntungan dalam bersaing adalah dengan meningkatkan keuntungan dalam teknologi informasi yang menyediakan informasi yang akurat dan tepat dalam proses pengambilan keputusan untuk menunjang aktivitas utama perusahaan (Gandha, 2011).

Kesuksesan ERP bisa dilihat dari dua hal yaitu komponen statis dan dinamis. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), statis memiliki arti tetap atau dalam keadaan diam, sedangkan dinamis yang memiliki arti mudah menyesuaikan diri dengan keadaan dan sebagainya. *Enterprise Resource Planning* adalah “Sistem paket perangkat lunak bisnis yang membantu perusahaan untuk otomatisasi dan integrasi sebagian besar proses bisnis; pembagian data dan kegiatan dalam perusahaan, membuat dan mengakses informasi dari lingkungan yang tepat waktu (Sabarguna, 2009). Menurut penelitian yang diadakan (Hong & KIM, 2002) mengemukakan bahwa faktor kesuksesan statis implementasi ERP terdiri dari data, proses, dan pengguna sistem, sedangkan faktor kesuksesan dinamis implementasi ERP terdiri dari adopsi ERP, proses adopsi, proses resistensi organisasi (Gandha, 2011).

Kebanyakan implementasi sistem ERP tidak dapat memenuhi harapan. Berdasarkan penelitian Gartner Group, sekitar 70% dari semua proyek ERP gagal

diimplementasikan bahkan setelah lebih dari tiga tahun (Gillooly, 1998). Wailgum (2009) dan Monahan (2013) memaparkan beberapa kasus terkenal yang terkait tentang kegagalan implementasi ERP. Contohnya yang dialami perusahaan Nike produsen sepatu dan olahraga. Setelah melakukan pembaharuan sistem ERP dan sistem rantai pasok senilai 400 juta dollar di tahun 2000, Nike malah kehilangan penjualan senilai 100 juta dollar dan penurunan nilai saham sebesar 20%. Oleh karena itu, (Nah & JKuang, 2001) menyimpulkan tentang kegagalan dalam mengimplementasikan proyek ERP dan masih sedikit penelitian yang menyelidiki kesuksesan implementasi ERP dari fase awal hingga fase implementasi. Banyak perusahaan yang telah mengeluarkan biaya besar untuk implementasi sistem ERP. Kegagalan dalam implementasi sistem ERP pada dasarnya bukan terletak pada kesalahan instalasi namun dalam menentukan sistem yang tepat untuk menyelesaikan masalah bisnis dan kebutuhan yang sebenarnya (Brynjolfsson, 1993). Keengganan dan penolakan dari pengguna merupakan salah satu masalah dalam ketidakmampuan perusahaan-perusahaan untuk menentukan perubahan pada desain dan struktur organisasi sesuai dengan manfaat teknologi yang dipilih (Ethie & Madsen, 2005). Karakter penggunaan *user* salah satu faktor yang sering menyebabkan produk IT gagal adalah dari sisi pengguna, oleh sebab itu perusahaan harus bisa mengidentifikasi atau memahami karakter-karakter dari pengguna dan salah satu konsep adalah *Means of Engagement*.

*Means of Engagement* dapat diartikan sebagai cara keterlibatan dalam suatu ikatan dengan memahami beberapa karakteristik pengguna berdasarkan beberapa faktor dan teori yang mendukung. *Means of Engagement* berfokus untuk mempertimbangkan pengukuran keberhasilan adopsi suatu produk yang akan diterapkan dengan memahami beberapa karakteristik pengguna berdasarkan beberapa faktor dan teori yang mendukung. Secara umum perusahaan yang menggunakan perangkat lunak mempunyai karakteristik yang umum yang dapat mengganggu tantangan bisnis, fungsi regulasi dan aplikasi yang digunakan. Dengan adanya, *Means of Engagement* diharapkan dapat mengetahui hal – hal yang sesuai dalam proses bisnis perusahaan dengan begitu dapat membuat model khusus untuk perusahaan yang memungkinkan keterlibatan pengguna menjadi lebih efektif

dan efisien dengan mempertimbangkan empat faktor yang dapat menjadi pertimbangan perusahaan untuk mengimplementasikan *software* tersebut. Empat faktor tersebut adalah *agreement, acceptance, approval* dan *adoption*.

Kelemahan dalam hal proses yang terjadi ketika seseorang menggunakan suatu layanan dan menyatakan bahwa salah satu titik lemah dalam penggunaan ERP adalah dari sisi adopsinya. Baik sifatnya paksaan dari pimpinan atau sifatnya ketidaktahuan. Dari banyaknya teori yang ada, salah satu teori yang sering digunakan dalam melakukan adopsi adalah difusi inovasi. Pada teori difusi inovasi adanya kesempatan untuk observasi suatu produk dan untuk mengetahui *relative advantages* ketika melihat suatu produk itu baik atau tidak. Setelah kita menerimanya itu tidak serta merta menggunakannya, karena ada fase - fase lain sebelum menerapkan layanan. Dengan perkembangan zaman yang ada, banyak yang menyatakan bahwa teori – teori yang ada sudah tidak relevan lagi karena teori yang sudah ada hanya membahas produk yang sifatnya bisa digunakan. Meskipun teori – teori ini dapat menjelaskan hal – hal untuk mengidentifikasi penggunaan ERP, tetapi keberadaannya masih belum bisa dikatakan maksimal, dengan angka kegagalan ERP yang besar (Lubis, 2018).

Sebuah perusahaan perlu proses otomatisasi dan integrasi, solusi yang ditawarkan sekarang dengan menggunakan ERP. Dan dengan angka kegagalan ERP yang besar, diperlukan teori untuk mengidentifikasi kegagalan ERP pada sisi tertentu, seperti pada fase adopsi. Oleh karena itu, dari penjelasan diatas, penulis membuat penelitian **“Pengembangan Teori *Means of Engagement (MOE)* terhadap Penggunaan *Enterprise Resource Planning (ERP)* pada *Level Adoption*”**. Dengan adanya teori ini diharapkan dapat mengidentifikasi permasalahan yang ada untuk keperluan penilaian dan mengetahui bagaimana cara agar bisa meningkatkan tingkat adopsi, sehingga ERP tidak menjadi *failed based solution* lagi di perusahaan – perusahaan.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, dapat dipaparkan beberapa permasalahan yaitu:

1. Dengan melihat kebutuhan perusahaan yang menginginkan hal – hal yang sesuai pada kecepatan dan ketepatan, maka dibutuhkan model dan hipotesis secara kuantitatif yang dapat mengukur kesuksesan suatu adopsi terhadap pemilihan produk yang dibutuhkan.
2. Pencegahan keputusan yang kurang tepat terhadap pengimplementasian dapat dilihat dari faktor-faktor yang berpengaruh dalam pengimplementasian produk ERP untuk menambah jumlah intensitas penggunaan ERP dalam tingkat adopsi.

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian dari rumusan masalah yang telah dideskripsikan di atas adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi faktor-faktor pengadopsian dalam menentukan produk ERP dengan melihat keputusan analisis regresi.
2. Merancang prioritas domain-domain yang terkait dengan penentuan dari produk ERP dari sisi adopsi.
3. Mengeksplorasi kelebihan dan kekurangan dari analisis regresi.
4. Mengembangkan model keterlibatan antara pengguna dengan produk ERP pada tahap implikasi.

## **I.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian berdasarkan tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Dapat digunakan untuk mengetahui hal – hal yang harus diperhatikan dalam adopsi sebuah *software* ERP.
2. Mengetahui cara perusahaan dapat mengimplementasikan penerapan sistem ERP.
3. Membuat model dalam level adopsi *software* ERP.
4. Meningkatkan pemahaman dan ilmu pengetahuan untuk meningkatkan kualitas diri dan melatih kemampuan statistika serta analisis terhadap karya ilmiah.

## **I.5 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengguna *software* ERP dengan aplikasi Microsoft Dynamic Navision.
2. Penelitian ini bersifat eksplorasi dengan jumlah data atau sampel yang terkumpul sebanyak 51 responden.
3. Terdiri dari 12 variabel, dimana ada 3 variabel dependen dan 9 variabel independen yang masuk dalam domain implication pada tahap *measurement* terhadap konsep model yang sedang dikembangkan.
4. Perusahaan yang bergerak dibidang IT solution dan distributor multimedia yang telah menggunakan sistem ERP selama lebih dari 10 tahun.