

# BAB I

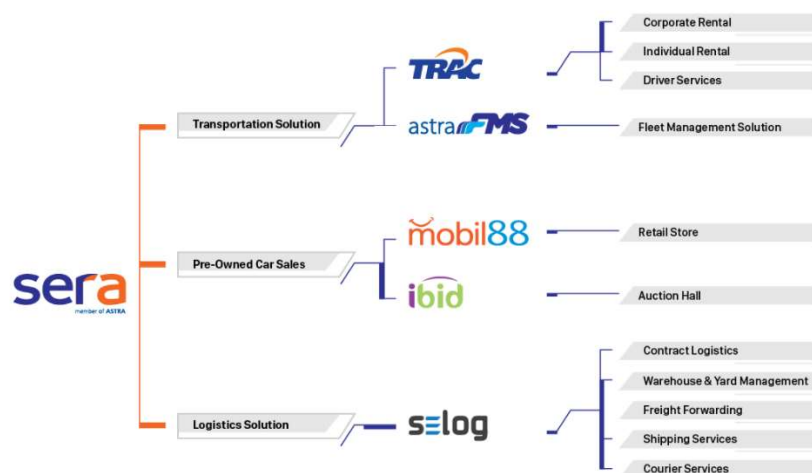
## PENDAHULUAN

Bab ini diuraikan tentang gambaran umum tentang Perusahaan PT. Serasi Logistik Indonesia, latar belakang dilakukannya penelitian, perumusan masalah penelitian, tujuan dilakukannya penelitian, manfaat penelitian dalam aspek akademis dan praktis, serta sistematika penulisan tugas akhir.

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek Penelitian yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebuah aplikasi Sistem Informasi Gudang berbasis web based yaitu *Warehouse Management System (WMS) - SELOG* yang dikembangkan oleh PT Serasi Logistik Indonesia (SLI) sebagai tools penunjang dalam aktivitas pergudangan dan tugas sehari-hari guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja.

PT Serasi Logistik Indonesia atau lebih dikenal sebagai SELOG merupakan unit bisnis dari PT. Serasi Autoraya atau lebih dikenal sebagai SERA berada dibawah naungan group bisnis PT. Astra International yang bergerak di bidang Jasa Pengelolaan Logistik secara komprehensif yang mengelola keseluruhan sumber daya, kapabilitas dan teknologi informasi suatu perusahaan secara terintegrasi. Komposisi kepemilikan saham adalah SERA sebanyak 95,0% dan sisanya dimiliki oleh Koperasi Astra International (KAI).



Gambar 1. 1 Struktur Posisi Profile Bisnis SELOG  
Sumber : (Official website SERA , 2020)

Mengacu pada struktur bisnis SELOG pada Gambar 1.1 diatas, posisi SELOG yaitu sebagai unit bisnis dari SERA yang fokus area pengembangan bisnisnya dibidang solusi logistik sebagai layanan utamanya. saat ini SELOG memiliki beberapa solusi layanan logistik seperti layanan logistik berdasarkan kontrak, layanan pengiriman barang, pengelolaan pergudangan dan *freight forwarding* melalui jalur transportasi darat, laut dan udara secara menyeluruh. Adapun jenis layanan utama yang disediakan SELOG adalah *Heavy duty trucks*, *lightweight trucks*, *motor carrier trucks*, *container*, dan *flatbed trailers*. Konsumen perusahaan ini adalah industri secara umum, dan khususnya industri otomotif, *consumer goods*, alat berat, dan barang kebutuhan bahan pokok. Saat ini SELOG mengelola lebih dari 1.200-unit truk dan lebih dari 30 area pergudangan yang tersebar di 7 cabang di Pulau Jawa, Kalimantan, Sulawesi dan Sumatera. Client dari SELOG ini adalah PT HM Sampoerna Tbk, yaitu perusahaan rokok terbesar yang berada di Indonesia. Semenjak awal tahun 2018 PT HM Sampoerna Tbk, telah memilih SELOG sebagai perusahaan 3PL untuk *management* pergudangannya.

Visi dari PT. Serasi Autoraya adalah “menjadi perusahaan yang berinovasi tinggi dan menyanggah reputasi yang baik melalui pertumbuhan yang berkelanjutan, pengembangan sumber daya manusia, pengembangan produk, serta menjunjung tinggi etika dan budaya keselamatan kerja”. Misi dari PT. Serasi Autoraya yaitu mencapai kepuasan pelanggan yang optimal dengan penyedia solusi terbaik dibidang solusi, penjualan kendaraan bekas pakai dan jasa logistik.

Selain memiliki visi dan misi, PT. Serasi Autoraya memiliki nilai-nilai perusahaan dimana dalam upaya membangun budaya perusahaan, SERA memiliki nilai-nilai yang dikenal dengan sebutan SERA SPIRIT. SERA SPIRIT merupakan filosofi perusahaan yang menjadi acuan perilaku bagi karyawan SERA dalam membangun suasana yang lebih produktif dan bermanfaat. SERA SPIRIT dituangkan dalam 5 nilai dan 10 perilaku utama (Annual Report 2020 – Sera Hal 12).

*Corporate Values* SERA ini menggambarkan saling keterkaitan dan berpusat pada satu titik yaitu karyawan Grup SERA, dan lima nilai tersebut adalah:

1. Kualitas
2. Pelayanan Pelanggan
3. Kerjasama
4. Kepemimpinan
5. Integritas

10 perilaku utama yang mengacu pada 5 nilai di atas adalah:

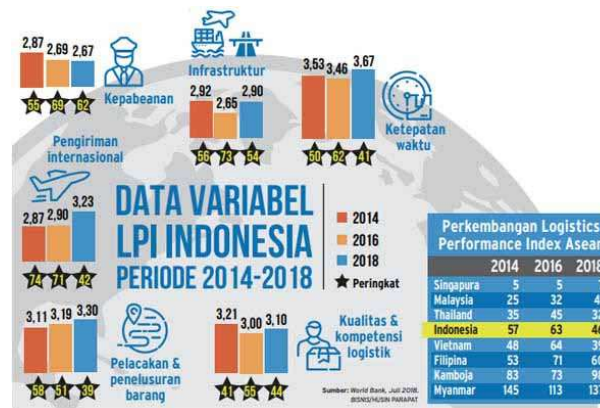
1. Melakukan review, kontrol dan inovasi berkelanjutan
2. Mengambil keputusan berdasarkan data dan fakta
3. Menemukenali kebutuhan pelanggan
4. Memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan
5. Berkontribusi positif menciptakan suasana saling mendukung dalam tim
6. Saling mempercayai dan menghormati rekan kerja
7. Proaktif, berani mengambil risiko dan bertanggung jawab
8. Berpikir jauh ke depan, terbuka dan situasional
9. Memegang teguh nilai-nilai, moral etika
10. Jujur, dapat dipercaya dan diandalkan

## **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Menurut Marakanyane et al (2017) dalam (Cichosz, 2018) mengatakan bahwa, digital transformasi adalah proses evolusi berkelanjutan, yang akan berbeda tergantung pada kematangan digital dari organisasi pelaksana, yang didefinisikan sebagai sejauh mana organisasi telah menyesuaikan diri dengan lingkungan bisnis digital. Perkembangan teknologi digital didalam dunia ekonomi telah menjadi pembahasan menarik dan minat dari berbagai perusahaan dan pemerintahan (Kane et al, 2017). Kemudian secara bertahap akan menjadi fokus dari industri dan perusahaan (Wang et al, 2020). Pada penelitian Butt & Warraich (2018) menyebutkan bahwa tidak ada sektor bisnis manapun yang tidak mungkin terdisrupsi oleh efek dari transformasi digital. Digitalisasi atau penggunaan teknologi digital didalam perusahaan, seperti yang dilakukan oleh perusahaan dibidang bisnis

di seluruh industri yang dimungkinkan oleh teknologi digital baru, seperti IoT, analitik big data, artificial intelligence, dan cloud computing adalah fenomena yang sedang muncul saat ini (Khin, & CF Ho, 2018).

Seiring berjalanya waktu dari tahun ketahun Kondisi logistik di negara Indonesia berangsur membaik. Hal ini terlihat dari data yang dipublikasi secara berkala oleh *Logistics Performance Index (LPI)* yang dikeluarkan oleh Bank Dunia mengenai indeks logistik dari 166 negara di dunia yang dikenal dengan LPI (Kirono, 2019). Indonesia berada pada urutan ke empat setelah Thailand pada posisi index ASEAN yang dapat dilihat pada gambar 1.2



Gambar 1. 2 Data Variabel LPI Indonesia Periode 2014-2018

Sumber : <https://ekonomi.bisnis.com/>

Kondisi logistik secara nasional sangat berkaitan dan dipengaruhi oleh kinerja logistik masing-masing perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di bidang logistik dan rantai pasok (Kirono, 2019). Berdasarkan pernyataan yang di kemukaan oleh kirono tersebut, dapat dikatakan bahwa kemampuan suatu perusahaan untuk menciptakan “*value Added*” sangatlah diperlukan terutama dalam memenangkan persaingan dalam hal bisnis pada suatu market tertentu. Hal yang dilakukan perusahaan untuk menciptakan dan mempertahankan makna “*sustainable competitive advantage*”, yaitu perusahaan dituntut agar dapat bisa menciptakna lingkungan kerja yang lebih efisien dengan menerapkan konsep manajemen secara terpadu dari seluruh fungsi manajemen yang ada.

Kirono (2019) Mengatakan bahwa, kinerja logistik mencerminkan kinerja organisasi terkait dengan kemampuan untuk mengirimkan barang dan jasa dalam

jumlah dan waktu yang sesuai dengan permintaan pelanggan. Kinerja logistik biasanya terkait dengan layanan pengiriman, biaya logistik dan modal terikat. Layanan pengiriman dapat dibagi dan diukur sebagai *lead time* dan pengiriman tepat waktu. Biaya logistik, misalnya, adalah transportasi dan persediaan yang dibawa, sedangkan modal terikat terjadi di banyak aliran material, seperti bahan mentah dan barang jadi (Stock dan Lambert, 2001).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Evangelista (2019) yang dilakukan pada perusahaan penyelenggara dibidang logistik yang berskala kecil di negara Italia memperlihatkan bahwa penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang relatif canggih lebih umum di gunakan pada penyedia layanan yang lebih maju. Hal ini terjadi terutama dalam kaitannya dengan tingkat integrasi *information system* dan pertukaran informasi dengan para peserta rantai pasokan lainnya. Berbagai aktivitas logistik dan teknis yang membantu mengoptimalkan rantai pasokan meliputi manajemen pasokan, manajemen gudang, manajemen inventaris, manajemen pesanan, dan distribusi. Anandhita (2018) dalam Espinisa (2015), menyatakan bahwa dengan adanya *information sharing* (SI) diharapkan akan meningkatkan kinerja suatu perusahaan. Informasi merupakan sumber daya bersama dari perusahaan yang berkolaborasi dan berada dalam rantai pasokan. Sebuah penelitian yang dilakukan oleh Kocoglu *et al* (2011) dalam Kirono (2019) menemukan bahwa ada pengaruh integrasi/kolaborasi terhadap SI dan kinerja rantai pasokan dan peran SI dalam mencapai kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi rantai pasokan berpengaruh positif terhadap SI dan keduanya berpengaruh positif terhadap kinerja pekerja.

Melalui penerapan sistem informasi yang baik maka sebuah organisasi atau perusahaan dapat memiliki suatu *competitive advantage* sehingga mampu bersaing pada masa era digitalisasi dan dapat meningkatkan produktivitas (Hestanto, 2018). Hestanto juga memaparkan Pemanfaatan system informasi yang terkomputerisasi sebagai alat bantu dan media pengolahan data berskala cukup besar maupun dengan skala kecil selalu dikembangkan dengan bertujuan untuk dapat meringankan pekerjaan dan membuat pekerjaan lebih cepat, tepat dan *up-to-date*. Maka sistem informasi adalah suatu prosedur pada tahap pengumpulan data lalu data tersebut

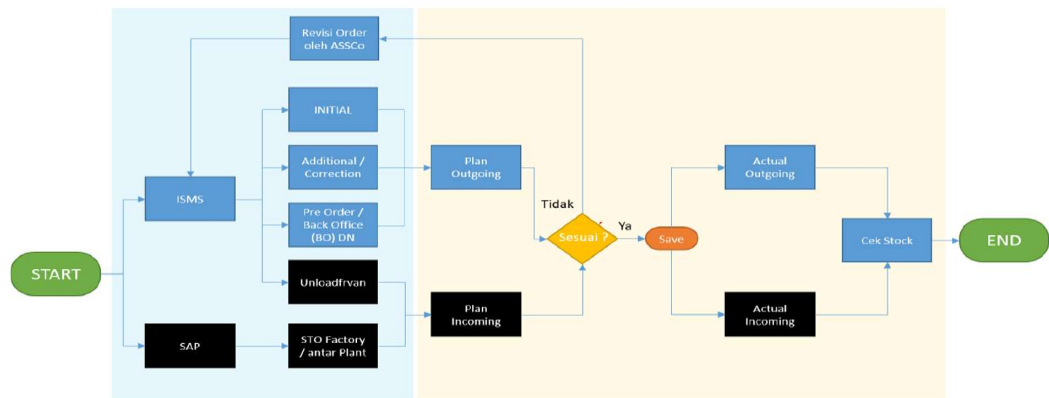
diolah menjadi sebuah informasi yang lebih komprehensif dan dapat disebarluaskan kepada penggunanya. Sistem informasi sangat dibutuhkan oleh berbagai perusahaan salah satu sistem informasi yang dibutuhkan saat ini adalah sistem informasi persediaan barang atau dikenal dengan istilah *inventory* (Meisak, 2017).

Berbicara mengenai sistem informasi persediaan barang (*inventory*), setiap perusahaan harus memiliki *inventory management* yang baik. *Inventory management* merupakan komponen penting dari *supply chain management* yang efisien, sehingga dapat menjadi pondasi yang baik bagi perusahaan untuk mencapai kesuksesan dalam berbisnis. *Supply chain management inventory* bergantung pada data *inventory* yang dikumpulkan dari *system* yang bekerja secara otomatis atau manual (Karim et al 2017).

*Warehouse* merupakan bagian dari sistem yang dapat menerapkan sistem informasi logistik perusahaan sebagai tempat penyimpanan barang (bahan mentah, parts, barang setengah jadi, barang jadi) pada dan diantara tempat asal dan tempat tujuan serta memberikan informasi kepada manajemen tentang status, kondisi, dan disposisi barang-barang yang sedang disimpan (Lambert, 2015). Adapun *warehouse management* itu sendiri merupakan sebuah proses koordinasi dalam penyimpanan barang, sortir, dan distribusi barang dalam sebuah perusahaan. Oleh karena itu suatu perusahaan dapat lebih cepat mengetahui tentang status barang, kondisi barang dan lokasi-lokasi dari suatu barang-barang yang sedang disimpan pada *warehouse*.

Menurut Victo Glend (2021) pada artikel “*Perbedaan Warehouse Management System dan Supply Chain Management*” mengemukakan pendapat bahwa *Warehouse Management System* (WMS) mengacu pada pergerakan dan penyimpanan material di gudang. *Warehouse Management System* (WMS) yang dirancang untuk memperkenalkan peningkatan ke dalam setiap aspek operasi gudang perusahaan menawarkan pendekatan terorganisir untuk mengelola efisiensi. Penggunaan barcode pada setiap barang untuk sistem manajemen gudang menyediakan sistem identifikasi otomatis yang kuat dan fleksibel yang dapat menghubungkan rantai toko ke perangkat lunak perusahaan (Nee, 2014). Untuk

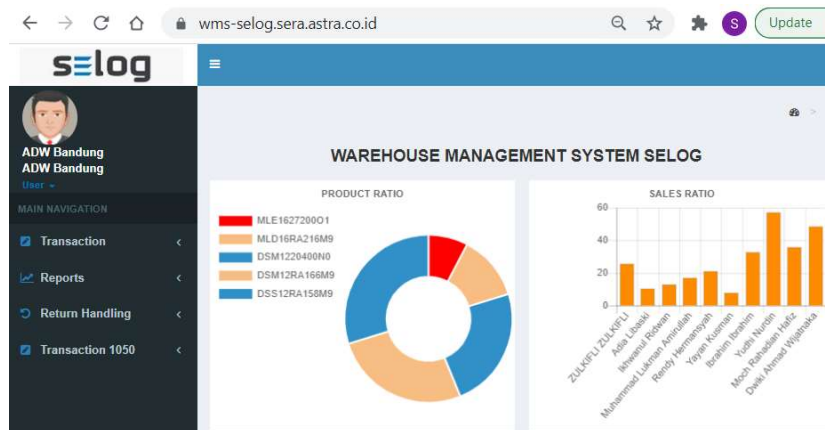
memantau aliran produk secara efektif, WMS menggunakan alat teknis seperti pemindai kode batang, biometrik, dan RFID. Dari fasilitas gudang, pemrosesan order, manajemen logistik hingga transportasi, semuanya saling terkait. Manajemen gudang tidak hanya terbatas pada gudang, tetapi juga merupakan bagian dari manajemen rantai pasokan, yang secara efektif dapat memberikan banyak manfaat bagi perusahaan atau perusahaan (Nee, 2014). Adapun untuk menggambarkan proses operational warehouse dengan menggunakan WMS-SELOG dapat dilihat pada gambar 1.2 dibawah ini.



Gambar 1. 3 Alur Proses WMS-SELOG (Selog, 2020)

Sumber : data internal perusahaan

Merujuk pada visi PT. Serasi Autoraya sebagai induk perusahaan SELOG yang berkomitmen dengan menjadi perusahaan yang berinovasi tinggi dengan pertumbuhan yang berkelanjutan, serta Misinya yaitu mencapai kepuasan pelanggan dengan penyedia solusi terbaik pada jasa logistic, untuk mendukung hal tersebut, SELOG mengembangkan suatu aplikasi sistem informasi pergudangan yaitu Warehouse Managemnt Selog (WMS-Selog) yang bertujuan untuk mempermudah pekerjaan dan memaksimalkan kinerja dari setiap individu dan organisasi warehousenya. Berikut dapat dilihat tampilan beranda pengguna WMS-Selog pada gambar 1.3 dibawah ini.



Gambar 1. 4 Beranda dari User interface WMS-SELOG

Sumber : [\(WMS, Warehouse Management System – SELOG, 2020\)](#)

*Warehouse Management System* (WMS) - SELOG merupakan sistem informasi inventory pergudangan yang berbasis portal website untuk mempermudah dan mempercepat proses operational dan administrasi di warehouse. sehingga diharapkan produktivitas akan meningkat dengan adanya WMS-Selog ini. konten dalam WMS-Selog ini meliputi administrasi seperti: Proses *Inbound*, *outbond*, *stockopname*, *return handling*, *product ratio* dan *report* dari pergerakan *movement* barang setiap harinya secara *realtime*. WMS-SELOG ini dibangun oleh team ICT Regional PT SLI untuk mencover kebutuhan transaksi di area *warehouse distribution*.

Seiring dengan berjalannya waktu proses pengimplementasian WMS-SELOG telah berjalan selama lebih dari satu tahun dari awal implemetasinya yaitu dimulai pada quartal dua (3 September) tahun 2019. Penggunaan WMS sebagai salah satu alat bantu guna memperlancar proses pekerjaan sehari-hari agar operational dapat berjalan lebih efektif dan efisien (Tamas, 2017). Namun pada penerapan aplikasi WMS ini selama periode 1 Januari 2020 hingga 31 Desember 2020, terdapat beberapa kendala yang laporkan mengenai kinerja sistem informasi WMS-SELOG seperti *system delay* sejumlah 58% yaitu terdapat 36 komplain terlapor , *double data input* yaitu 19% atau 12 komplain terlapor , *data missing* yaitu 8% atau 5 kasus terlapor , *Calculation Failure* yaitu 5% atau 3 kasus terlapor dan *Downtime System* yaitu 10% atau 6 komplain terlapor dari total 62 komplain



sepanjang tahun 2020. Oleh karena ini perlu adanya pengukuran yang dilakukan mengenai tentang analisa atau pengukuran tentang kesuksesan dan keberhasilan penerapan WMS-SELOG terhadap kinerja pekerja sesuai dengan tujuan awal dari penerapan system tersebut.

Meskipun sistem informasi memiliki peran yang sangat strategis bagi perusahaan. Saat ini, banyak perusahaan menginvestasikan sejumlah uang yang sangat besar dalam mengembangkan dan menjalankan suatu sistem informasi, tanpa menilai manfaat sebenarnya dari implementasi sistem informasi yang telah implementasikan (M. Al-Debei, 2013). Sebagaimana dikemukakan oleh Wilkin (2007) dalam penelitian (M. Al-Debei, 2013), biaya yang dikeluarkan untuk sistem informasi yang tidak efektif dan signifikan, tidak hanya dalam hal ekonomi, tetapi juga dalam hal kinerja dan kepuasan kerja. Oleh karena itu, kami berpendapat bahwa perusahaan harus menyadari dampak sistem informasi WMS-Selog baik di tingkat individu maupun organisasi untuk memastikan bahwa manfaat yang diinginkan tercapai. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Gede & Hasibuan, 2011) dalam jurnal (Susanto, 2013) bahwa terdapat 80% perusahaan di Indonesia yang kurang berhasil dalam tahap pengimplementasian sistem informasi Dan survei yang dilakukan oleh Aberdeen Group pada jurnal terdapat setidaknya 50% perusahaan yang mengganti sistem informasinya dengan sistem informasi yang terbaru dengan alasan adanya perubahan dari fungsional yang tidak dapat terpenuhi oleh sistem informasi tersebut, adanya ketidakpuasan dalam penggunaan sistem dari *user interface* yang kurang relevan dan tidak sesuai dengan standar internasional (Manojlov, 2012 dalam Irwansyah, 2016).

Berdasarkan pendapat para ahli dari penelitian terdahulu tersebut, maka penting untuk disadari oleh perusahaan mengenai dampak penggunaan sistem informasi WMS di tingkat individu untuk memastikan bahwa manfaat yang diinginkan tercapai. Faktanya, Keberhasilan WMS dalam memberikan manfaat yang diinginkan tergantung pada sejauh mana individu atau pengguna dapat menerima teknologi sistem informasi dari WMS tersebut. Karyawan sebagai pengguna kurang mendapatkan benefit yang diharapkan jika mereka tidak puas dengan apa yang dapat diberikan oleh teknologi sistem informasi ini kepada mereka

(Sahban, 2015). atau tidak melihat bahwa sistem informasi WMS berguna dalam meningkatkan kinerja kerja mereka.

Ketidak berhasilan pada implemetansi sistem informasi WMS dapat disebabkan implementernya yang tidak siap seperti bisnis manajer dan Professional IT pada perusahaan yang terlalu memandang sebelah mata tentang kompleksitas dari perencanaan, pengembangan dan pelatihan yang diperlukan guna menerapkan sistem informasi WMS (Suryantoro, 2020). Kemudian ketidak berhasilan juga bisa disebabkan karena tidak terlibatnya karyawan sebagai pengguna sistem informasi WMS pada fase perencanaan dan pengembangan. Menurut (Darhayati, 2018), penyebab Ketidak berhasilan saat mengimplementasikan sistem informasi dapat dibagi menjadi dua bentuk yaitu Ketidak berhasilan teknis dan Ketidak berhasilan non teknis. Ketidak berhasilan secara teknis dapat ditunjukkan melalui tidak berfungsinya sistem informasi sesuai dengan yang di rencanakan seperti hilangnya *database memory* saat mengolah data. Sedangkan ketidak berhasilan non teknis berhubungan dengan sumber daya manusia dimana adanya kegunaan dan kepuasan terhadap sistem informasi yang berimbas pada kebermanfaatan atau tidaknya suatu sistem informasi WMS.

Dengan semakin strategisnya fungsi dari sistem informasi karena adanya manfaat dan juga resiko ketidak berhasilan yang akan diperoleh dari pengimplementasian sistem informasi WMS ini, perusahaan saat ini mulai banyak mengevaluasi sistem informasi yang telah di implementasikan pada perusahaannya sendiri guna menjawab dari ketidakpastian terhadap *Actual Value* dari suatu investasi dan kemungkina adanya peningkatan investasi dari sistem informasi tersebut , (Pahlevi, 2013).

Menurut Cheng, (2018) Model keberhasilan Sistem Informasi (SI), yang diperkenalkan oleh DeLone dan McLean (1992), telah mendapat banyak perhatian dari para peneliti di domain SI, dan ini menunjukkan bahwa keberhasilan dalam suatu Sistem Informasi dapat dievaluasi dari segi kualitas sistem dan kualitas informasi, dan dua jenis faktor keberhasilan Sistem Informasi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaan sistem. Lebih lanjut Cheng juga mengemukakan pendapatnya bahwa penggunaan sistem dapat menentukan

kepuasan pengguna, dan penggunaan sistem dan kepuasan pengguna keduanya mempengaruhi dampak individu, yang pada gilirannya mengarah pada dampak organisasi. Secara teoritis, sementara tidak ada validasi empiris dari model yang diusulkan, kualitas tinggi dari suatu Sistem Informasi akan dikaitkan dengan lebih banyak kepuasan pengguna, lebih banyak penggunaan sistem, dan dampak individu dan dampak organisasi yang positif (DeLone dan McLean, 1992) dalam penelitian (Cheng, 2018).

Beberapa penelitian sebelumnya telah menciptakan model untuk mengukur keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (2003), Ballantine *et al.*, (1996) Seddon *et al.*, (2002), Cheng (2018), dan M. Al-Debei (2013), menekankan perlunya indikator keberhasilan yang lebih baik dan lebih konsisten. Salah satu cara untuk mengukur keberhasilan suatu model sistem informasi adalah dengan menggunakan model keberhasilan DeLone dan McLean IS yang selanjutnya disebut dengan model D&M. Kerangka kerja ini dapat digunakan untuk menganalisis dan mengukur dimensi keberhasilan sistem informasi dalam organisasi, dimana dimensinya harus diperbaiki dan ditingkatkan untuk mencapai keberhasilan Sistem informasi.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran WMS-Selog dalam meningkatkan kinerja kerja di tingkat individu dari perspektif karyawan sebagai pengguna. Hal ini dapat dilakukan dengan mempelajari faktor-faktor yang menentukan persepsi kualitas sistem, yang pada dasarnya meningkatkan kepuasan dalam menggunakan aplikasi sistem informasi yang dipaparkan (M. Al-Debei, 2013) dalam penelitian (Urbach *et al.*, 2010); sehingga hal itu akan mengarah pada peningkatan kinerja kerja.

Maka dari itu perlu adanya analisa kesuksesan implementasi dari sudut pandang pengguna, agar penerapan aplikasi WMS ini dapat berjalan dengan lebih baik, pada studi kali ini peneliti mencoba menerapkan system evaluasi mengenai keberhasilan penerapan sistem informasi yang dapat diukur melalui variabel seperti system quality, information quality, dan service quality yang berpengaruh terhadap user satisfaction, sytem use & Net Benefit dalam arti lain yaitu manfaat bagi kinerja kerja (M. Al-Debei, 2013). Meskipun digunakan sebagai landasan, model tersebut

diadaptasi serta dimodifikasi dalam penelitian ini agar sesuai dengan konteks dan tujuannya. Konstruk 'Manfaat Bersih' diganti dengan konstruk 'Kinerja Kerja'. Berdasarkan teori dan data yang telah dijelaskan pada latar belakang penelitian ini, maka dia anggap perlu adanya penelitian dengan judul **“ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI *WAREHOUSE MANAGEMENT SYSTEM* (WMS) – SELOG DENGAN PENDEKATAN MODEL KESUKSESAN DELONE & MCLEAN ”**

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan pada bagian diatas, maka dapat dikatakan bahwa pada saat ini perkembangan teknologi digital pada dunia industri sangatlah berkembang pesat. Tidak ada sector bisnis manapun yang akan bertahan tanpa adanya penerapan transformasi digital (Warraich et al 2018). Termasuk dalam bisnis logistik, dengan pertumbuhan bisnis logistik yang terus tumbuh dari tahun ketahun perlu untuk menciptakan “*value Added*” sangatlah diperlukan terutama dalam memenangkan persaingan dalam hal bisnis mempertahankan makna “*sustainable competitive advantage*”, yaitu perusahaan dituntut agar dapat bisa menciptakna lingkungan kerja yang lebih efektif.

Namun pada penerapan suatu sistem informasi merupakan investasi tidak sedikit dan memakan banyak sumber daya perusahaan, banyak perusahaan masih belum dapat mengimplementasikan sistem informasi dengan baik (Pahlevi, 2013). Oleh karena itu, perusahaan berusaha untuk mengevaluasi implementasi dari sistem informasi yang mereka gunakan. Selama ini, karena tidak semua manfaat dapat dikuantifikasi, maka analisis biaya-manfaat tidak dapat digunakan secara sempurna.

Dalam penelitian ini WMS-Selog hadir sebagai sistem informasi dari PT. Serasi Logistik Indonesia yaitu merupakan sistem informasi inventory pergudangan yang berbasis portal website yang berguna untuk mempermudah dan mempercepat proses operational dan administrasi pada warehouse. Pada kesempatan ini peneliti akan menganalisis menggunakan model yang diadopsi dari Penelitian (M. Al-Debei, 2013) yang dimodifikasi dengan mengeluarkan variable *intention to use* dan

sesuai dengan fenomena karena sistem informasi WMS-SELOG merupakan *tools* yang bersifat *mandatory* oleh PT. Serasi Logisik Indonesia.

Dalam model DeLone dan McLean (2003), keberhasilan suatu sistem informasi bergantung pada kepuasan pengguna, yang pada akhirnya berdampak pada keuntungan bersih individu dan organisasi. Menurut DeLone dan McLean (2003), kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan.

Dari rumusan masalah tersebut, maka terdapat beberapa pertanyaan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan mempengaruhi penggunaan WMS Selog?
2. Apakah Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan mempengaruhi Kepuasan pengguna WMS Selog?
3. Apakah Penggunaan WMS Selog mempengaruhi kepuasan pengguna?
4. Apakah Penggunaan dan Kepuasan Pengguna WMS Selog berpengaruh terhadap kinerja kerja?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada uraian rumusan masalah dan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1 Untuk menguji dan menganalisa pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap penggunaan WMS-Selog.
- 2 Untuk menguji dan menganalisa pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pengguna WMS-Selog.
- 3 Untuk menguji dan menganalisa pengaruh Penggunaan WMS-Selog terhadap kepuasan pengguna.
- 4 Untuk menguji dan menganalisa pengaruh Penggunaan dan Kepuasan Pengguna WMS-Selog terhadap kinerja kerja.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian setelah dilakukan, diharapkan akan memberikan manfaat bagi berbagai pihak, diantaranya adalah :

### 1. Manfaat Teoritis :

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bahan kajian lebih lanjut dalam penelitian selanjutnya dalam bidang manajemen pergudangan berkaitan tentang analisis penggunaan suatu aplikasi *Warehouse Management System* - SELOG terhadap efektivitas kerja menggunakan Model Delone & McLane. Selain itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menginspirasi dan menjadi acuan bagi peneliti-peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai model kesuksesan sistem informasi.

### 2. Manfaat Praktis :

Sebagai bahan rujukan bagi pihak manajemen dalam mengembangkan dan perbaikan aplikasi *Warehouse Management System* ke arah yang lebih baik dan dapat memberikan pengetahuan dalam hal analisis implementasi aplikasi *Warehouse Management System* – SELOG agar lebih bermanfaat bagi pihak-pihak yang terlibat.

3. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi manajemen PT. Serasi Logistik Indonesia saat mengimplementasikan WMS-SELOG pada tahap berikutnya

## 1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini dibatasi oleh beberapa hal yang lebih terperinci dalam pembahasan sebagai berikut ini :

1. Sistem Informasi Pergudangan atau yang lebih dikenal dengan *Warehouse Management System* yang akan menjadi objek dalam penelitian ini adalah *Warehouse Management System* – Selog yang diterapkan di dan dikelola oleh PT. Serasi Logistik Indonesia (SELOG) regional Jawa barat.

Adapun alasan pemilihan WMS-Selog oleh peneliti diantaranya :

a. Sesuai dengan tujuan awal implemementasi WMS-Selog sebagai sistem aplikasi yang bertujuan untuk digitalisasi pengolahan stock inventory berbasis web yang mencakup database, reporting dan monitoring stock yang dimana merupakan salah satu visi dari management terkait pemanfaatan teknologi digital pada seluruh lini usahanya.

b. WMS-Selog ini merupakan aplikasi mandatory yang digunakan di Warehouse Finish Goods untuk pengelolaan database stock yang mencakup pengolahan administrasi, reporting, maupun monitoring secara realtime.

2. Variable yang digunakan pada penelitian ini yaitu Kualitas Sistem, Kulalitas Informasi, Kualitas layanan. Ketiga variabel tersebut merupakan variabel independen. Sedangkan untuk variable dependen yang digunakan adalah Penggunaan, kepuasan penggunaan yang berdampak pada Manfaat bersih (*Net Benefit*). Variabel Manfaat bersih (*Net Benefit*) menggunakan pengaruh penggunaan sistem yang berdampak kinerja secara individu maupun dampak kinerja secara organisasi.

3. Variable Intention to use (ketertarikan penggunaan) dihilangkan dari model dasar DeLone & McLane, Karena WMS-SELOG merupakan sebuah aplikasi *mandatory* yang digunakan, berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Livari (2005). Meskipun Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa variabel *use* (penggunaan) dan variabel kepuasan tidak saling mempengaruhi pada aplikasi yang bersifat *mandatory* seperti penelitian yang dilakukan oleh Livari (2005), akan tetapi jumlah *use* (pengunaan) WMS-SELOG ini masih tergantung pada bannyak permasalahan yang timbul terhadap WMS tersebut, sehingga variabel penggunaan (*use*) tetap dimasukan.

4. Periode waktu penelitian ini dilakukan mulai bulan Januari 2021 sampai dengan November 2021.

## **1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika merupakan gambaran singkat dan secara menyeluruh dari suatu karya ilmiah, dalam hal ini tesis. Sistematika ini bertujuan untuk membantu pembaca agar dapat dengan mudah memahami isi dari suatu karya ilmiah. Masing-masing uraian akan dijelaskan sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Merupakan uraian yang berisi gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam landasan teori ini diuraikan landasan teori yang berkaitan dengan teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini dan mencakup hasil penelitian sebelumnya yang sejenis. Kemudian disusun pengembangan kerangka pemikiran dan hipotesis.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan bagaimana penelitian ini akan dilakukan, sumber dan jenis data yang akan digunakan, dari mana populasi akan diambil dan berapa sampel yang akan digunakan, variabel penelitian, metode pengumpulan data, pengujian instrumen, serta metode analisa data.

### **BAB IV : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas mengenai gambaran umum objek penelitian, hasil dari semua alat uji yang digunakan serta pengujian hipotesis.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi simpulan dari hasil pembahasan penelitian dan saran-saran kepada pihak-pihak terkait mengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan.