

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Fenomena evolusi sistem informasi teknologi pada periode saat ini memegang peranan krusial dalam membentuk dan memengaruhi berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang organisasi dan perusahaan. Teknologi informasi digunakan untuk meningkatkan kinerja dan membantu pengambilan keputusan secara lebih efisien, yang pada akhirnya mendukung pencapaian tujuan bisnis perusahaan [1]. Perusahaan dengan proses bisnis kompleks cenderung menggunakan aplikasi berbasis sistem informasi untuk mempercepat pekerjaan melalui komputerasi, dibandingkan melalui proses manual yang relatif memakan waktu [2]. Dalam lanskap persaingan bisnis yang kian ketat, perusahaan dituntut untuk menghasilkan informasi berkualitas tinggi melalui sistem teknologi informasi yang terintegrasi. Kemajuan pesat bidang teknologi informasi mendorong perusahaan agar mengimplementasikan teknologi terkini guna memudahkan akses informasi secara langsung dan real-time [3].

Salah satu bentuk implementasi teknologi informasi yang umum dijumpai di perusahaan adalah *Enterprise Resource Planning* (ERP). Sistem ERP memungkinkan integrasi berbagai fungsi bisnis dalam satu platform, sehingga memudahkan pengelolaan data dan informasi pada sesuatu perusahaan menjadi lebih efektif dan efisien [4]. Dilansir dari Kompas.com, Ukirama sebagai salah satu perusahaan yang menyediakan *software* ERP di Indonesia melakukan sebuah riset yang melibatkan 120 responden dari 42 perusahaan yang ada di Indonesia. Riset ini bertujuan untuk mengukur dampak penerapan *software* ERP terhadap produktivitas dan efisiensi operasional perusahaan. Hasil riset menunjukkan bahwa penggunaan ERP dapat meningkatkan produktivitas hingga 67%, mempercepat pembuatan laporan manajemen toko hingga 82%, dan mengurangi waktu penyusunan laporan keuangan sebesar 57% [5]. Penggunaan sistem ERP di perusahaan besar terbukti efektif dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional. Sistem ERP mampu mempercepat proses pengambilan keputusan melalui analisis data serta laporan keuangan yang disajikan secara cepat, serta laporan penjualan, produksi, dan persediaan yang real-time. Meski demikian, keberhasilan penerapan ERP

sangat bergantung pada kinerja penggunanya. Jika produktivitas pengguna ERP tidak sejalan dengan efektivitas teknologi tersebut, hal ini dapat berpengaruh negatif terhadap kinerja keseluruhan perusahaan [3].

PT. Adira Dinamika Multi Finance, perusahaan finansial pada bidang pembiayaan ternama Indonesia yang beroperasi telah menerapkan sistem informasi ERP bernama Adira Online dengan upaya meningkatkan kinerja dan mempermudah proses bisnis serta tugas pegawai sehari-hari [6]. Penerapan ERP ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional perusahaan [1]. Sebagai langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi operasional, Adira Finance mengadopsi sistem ERP. Pada Gambar 1.1 menampilkan logo Adira yang mencerminkan identitas Adira dalam mengintegrasikan teknologi untuk mendukung operasional dan pelayanan pelanggan, dengan segitiga yang melambangkan semangat inovasi, serta warna hitam yang mencerminkan kredibilitas, profesionalisme, dan komitmen terhadap kesejahteraan [6].



**Gambar 1.1. Logo PT. Adira Dinamika Multi Finance**

Berdasarkan wawancara dengan pengguna yang menggunakan Adira Online di salah satu cabang, ditemukan bahwa Adira Online sangat penting dalam proses bisnis karena digunakan untuk mempermudah input dan pembaruan data nasabah secara real-time, serta memastikan akurasi data yang menjadi dasar pengambilan keputusan pembiayaan. Selain itu, sistem ini juga berfungsi untuk mengontrol dan memantau aktivitas pengguna, sehingga meminimalisir risiko dan memastikan prosedur dijalankan dengan benar. Adira Online juga memungkinkan akses ke laporan-laporan penting seperti penjualan dan status pembiayaan, yang mempercepat proses pembuatan laporan dan analisis kinerja. Adira Online juga mendukung efisiensi operasional, transparansi, dan pengambilan keputusan yang berbasis data, menjadikannya sangat krusial dalam kelancaran proses bisnis perusahaan. Dengan demikian, Adira Online memainkan peran strategis dalam mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat, tepat, dan berbasis data, yang pada akhirnya mendorong keberhasilan dan daya saing perusahaan di industri

pembiayaan. Keberhasilan implementasi sistem ini sangat bergantung pada bagaimana pegawai, sebagai pengguna utama, berinteraksi dan memanfaatkannya. Dengan mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat dan berbasis data, Adira Online memainkan peran strategis dalam memastikan keberhasilan dan daya saing perusahaan di industri pembiayaan [7].

Merujuk pada tinjauan yang telah dipaparkan sebelumnya, fokus utama padaskripsi ini adalah mengevaluasi tingkat kesuksesan penerapan sistem ERP Adira Online dari perspektif pegawai, serta mengidentifikasi upaya peningkatan efektivitas dalam implementasi sistem tersebut. Meskipun ERP Adira Online memiliki peran strategis dalam mendukung proses bisnis di Adira, pada praktiknya masih ditemukan sejumlah tantangan dalam optimalisasi penggunaannya, seperti seringnya sistem error, kinerja yang lambat, data yang tidak akurat, akses yang sulit, tampilan yang kurang menarik, serta gangguan terhadap produktivitas kerja dan koordinasi antar tim. Keberhasilan implementasi ERP sangat bergantung pada interaksi pegawai sebagai pengguna utama. Oleh karena itu, evaluasi kepuasan pengguna sangat penting. Skripsi ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang memengaruhi kepuasan pegawai dalam penggunaan sistem ERP. Dengan memanfaatkan Information Systems Success Model (ISSM) dari DeLone dan McLean, skripsi ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam upaya mengoptimalkan penggunaan sistem ERP, sekaligus mendorong peningkatan efisiensi operasional di lingkungan perusahaan.

Dalam studi literatur di ranah sistem informasi, Model DeLone dan McLean (ISSM) telah mapan sebagai salah satu kerangka acuan yang paling banyak dirujuk.. Seperti yang dijelaskan oleh para peneliti, model ini memiliki peran penting dalam mengukur kesuksesan IS karena menyediakan klasifikasi dari seluruh ukuran evaluasi yang telah dilaporkan dalam literatur terkait pengukuran keberhasilan IS. Model ini mengidentifikasi *stakeholder* yang relevan dan menunjukkan bagaimana berbagai konstruksi dalam model tersebut saling berinteraksi [8]. Model ini dipilih dalam penelitian ini karena secara sistematis menjelaskan berbagai variabel yang berperan dalam menentukan keberhasilan implementasi suatu aplikasi [15]. Variabel adalah faktor yang diukur atau diamati untuk menemukan hubungan atau pengaruh tertentu. Dengan melihat studi sebelumnya, peneliti dapat memperkirakan

keberhasilan penelitian, menghubungkan hasilnya dengan basis pengetahuan ilmiah yang ada, dan meningkatkan relevansi penelitian. Variabel yang dipilih secara cermat memastikan hasil penelitian bermanfaat dan relevan [10].

Model ini dipilih untuk skripsi ini karena efektivitasnya yang terbukti dalam mengevaluasi keberhasilan sistem ERP, sebagaimana didukung oleh berbagai penelitian sebelumnya. Penelitian Jaya serta Suroso merupakan salah satu studi yang memiliki relevansi signifikan dengan skripsi ini berjudul "*Evaluation of Successful ERP-Based Information Systems with DeLone and McLean Information Success Model*" [2]. Studi tersebut menunjukkan keberhasilan model ini dalam mengevaluasi implementasi sistem ERP di sebuah perusahaan teknologi informasi swasta di Jakarta, Indonesia. Penelitian ini mengevaluasi keberhasilan sistem ERP melalui beberapa aspek seperti kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu, dan dampak organisasi. Hasilnya mengindikasikan bahwa kualitas informasi secara signifikan memengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna, yang pada gilirannya berdampak pada dampak individu dan kemudian dampak organisasi. Namun, tidak ditemukan pengaruh langsung yang signifikan dari kualitas sistem serta penggunaan. Fokus peningkatan kualitas informasi menjadi kunci keberhasilan ERP. Oleh karena itu, peneliti akan mengevaluasi kesuksesan dalam penerapan sistem ERP Adira Online pada PT. Adira Dinamika Multifinance dengan menggunakan model dari ISSM Delone Mclean.

Melalui skripsi ini, diharapkan akan diperoleh analisis yang lebih mendalam terkait elemen-elemen penentu keberhasilan implementasi sistem ERP pada konteks Adira Finance, khususnya melalui perspektif para pegawai selaku pengguna langsung dan utama. Dengan menggunakan kerangka ISSM DeLone dan McLean, skripsi ini bertujuan untuk mengidentifikasi variabel-variabel penting seperti kualitas sistem, kualitas informasi, tingkat penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu, dan dampak organisasi yang memengaruhi keberhasilan implementasi ERP. Melalui pendekatan ini, berbagai variabel yang memengaruhi kepuasan pegawai dan efektivitas penggunaan sistem ERP dapat diidentifikasi. Temuan dari skripsi ini diharapkan dapat menjadi masukan berharga bagi Adira Finance untuk evaluasi dan pengembangan sistem ERP. Dengan demikian,

efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan dapat meningkat. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan berkontribusi signifikan pada literatur sistem informasi, khususnya dalam penerapan model pada perusahaan finansial swasta di Indonesia. Secara keseluruhan, penelitian ini berupaya memberikan manfaat ganda, baik secara praktis maupun akademis. Manfaat praktis akan dirasakan langsung oleh perusahaan, sementara manfaat akademis akan berguna bagi peneliti di masa depan yang tertarik untuk mendalami evaluasi implementasi sistem ERP.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, permasalahan utama yang dapat dirumuskan sebagai berikut yaitu “Bagaimana dari hasil evaluasi kesuksesan penerapan sistem ERP Adira Online berdasarkan perspektif pegawai dengan menggunakan model ISSM DeLone & McLean?”.

### **1.3. Batasan Masalah**

Adapun batasan-batasan dalam skripsi ini adalah:

1. Skripsi ini membahas mengenai penerapan sistem ERP di PT. Adira Dinamika Multi Finance, khususnya pada platform Adira Online yang digunakan oleh perusahaan tersebut
2. Model yang diterapkan untuk menganalisis variabel kesuksesan penggunaan Adira Online adalah ISSM Delone & McLean, yang mencakup variabel seperti kualitas sistem, kualitas informasi, tingkat penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu, dan dampak organisasi.
3. Responden adalah pegawai pengguna Adira Online.
4. Populasi sampel berada di kantor cabang dan satelit yang tersebar di Jawa Timur.

### **1.4. Tujuan**

Tujuan dari skripsi ini adalah untuk mengevaluasi kesuksesan penerapan ERP Adira Online dari perspektif pegawai dengan menggunakan model ISSM Delone & McLean.

### **1.5. Manfaat**

Manfaat yang ingin dicapai dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat memberikan masukan bagi pihak perusahaan untuk pengembangan sistem informasi perusahaan di masa mendatang dan dapat memenuhi harapan pengguna.
2. Dapat menjadikan referensi penelitian bagi peneliti yang ingin meneliti pada bidang yang serupa.

### 1.6. Relevansi SI

Sistem informasi adalah alat esensial dalam menciptakan nilai bagi organisasi atau perusahaan. Secara teknis, sistem ini tersusun dari komponen-komponen terintegrasi yang berfungsi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi. Tujuannya adalah untuk mendukung proses pengambilan keputusan dan pengendalian dalam suatu entitas bisnis. Secara umum, sistem informasi dapat dikelompokkan ke dalam dua pendekatan utama: Pendekatan Teknis (Technical Approaches) dan Pendekatan Perilaku (Behavioral Approaches) [11], sebagaimana yang disajikan di **Gambar 1.2**.



**Gambar 1.2. Pendekatan Manajemen Sistem Informasi [11]**

Pendekatan Teknis (Technical Approaches) adalah metode yang menekankan pada berbasis model dan analisis matematis digunakan untuk memahami sistem informasi, serta teknologi fisik dan kapabilitasnya. Pendekatan ini meliputi bidang-bidang seperti ilmu komputer, manajemen, dan riset pengoperasian. Sebaliknya, Pendekatan Perilaku (Behavioral Approaches) lebih menyoroti perubahan sikap, kebijakan organisasi dan manajemen, serta perilaku pengguna terkait adopsi dan pemanfaatan teknologi informasi [11]. Oleh karena itu, skripsi ini dikategorikan dalam Pendekatan Perilaku, sebab mengevaluasi pengalaman karyawan dalam menggunakan sistem ERP Adira Online melalui Model ISSM DeLone & McLean. Model ini diterapkan sebagai kerangka evaluasi keberhasilan sistem informasi, termasuk sistem ERP.

Implementasi ERP telah memberikan kontribusi signifikan dalam membantu perusahaan mengoptimalkan proses bisnis, mengurangi pengeluaran, serta meningkatkan efektivitas, produktivitas, dan daya saing perusahaan [12]. Sistem ERP juga mampu menyediakan informasi terkait masa lalu dan masa depan, yang memungkinkan perusahaan memiliki data yang akurat guna menunjang keputusan yang optimal. [13].

*Information System Success Model (ISSM) Delone & Mclean Model* ini berperan sebagai instrumen evaluasi yang digunakan untuk mengukur efektivitas sistem informasi dalam memenuhi sasaran organisasi dan tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna [14].

Dalam konteks Pendekatan Perilaku, evaluasi menggunakan ISSM DeLone McLean memungkinkan organisasi memahami aspek perilaku pengguna dan dampaknya terhadap kesuksesan implementasi ERP. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa implementasi ERP menawarkan berbagai manfaat seperti peningkatan efisiensi, integritas dan akurasi data, kolaborasi dan komunikasi yang efisien, pelaporan dan analisis real-time, serta peningkatan layanan pelanggan [2].

### **1.7. Sistematika Penulisan**

Struktur dari penulisan skripsi ini dirancang untuk menyederhanakan proses penyusunan laporan. Hal ini dimaksudkan supaya proses penulisan skripsi tetap terarah, menjaga konsistensi, serta dapat menjadi panduan bagi penulis dalam meraih hasil yang diharapkan. Adapun tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penyusunan skripsi ini mencakup:

#### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan menyajikan kerangka awal penelitian yang mencakup beberapa aspek fundamental, yakni pemaparan latar belakang masalah, perumusan masalah beserta batasannya, tujuan dilaksanakannya skripsi, penjabaran manfaat yang diharapkan dari hasil skripsi, serta penjelasan mengenai sistematika penulisan yang akan diikuti dalam laporan skripsi ini.

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

Bab tinjauan pustaka menguraikan landasan teoretis yang relevan untuk mendukung analisis dalam skripsi ini. Pembahasan di

dalamnya mencakup konsep-konsep kunci seperti *Enterprise Resource Planning* (ERP), gambaran umum mengenai Adira Finance dan Adira Online, model evaluasi sistem informasi ISSM dari Delone & Mclean, serta didukung oleh berbagai referensi literatur lain yang berkaitan erat dengan topik penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab metodologi penelitian ini menguraikan secara terperinci pendekatan dan sistematis yang diterapkan dalam penyusunan skripsi ini. Tahapan-tahapan tersebut meliputi penentuan alur penelitian, proses identifikasi masalah, teknik pengumpulan data, penentuan sampel, pengembangan instrumen pertanyaan, prosedur pengujian, hingga teknik pengolahan dan analisis data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bagian hasil dan pembahasan berisi hasil pengujian, termasuk analisis demografi responden, uji kualitas data, dan analisis data yang telah dilakukan.

### **BAB V PENUTUP**

Bab hasil dan pembahasan menyajikan secara komprehensif temuan-temuan penelitian. Isi utama dari bagian ini meliputi paparan hasil pengujian yang telah dilaksanakan, yang mencakup analisis karakteristik demografi responden, hasil dari uji kualitas data, serta penjabaran analisis data secara keseluruhan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Daftar pustaka pada skripsi ini menyajikan semua acuan pustaka yang dirujuk oleh penulis dalam penyusunan skripsi ini.

### **LAMPIRAN**

Pada bagian lampiran berisi dokumen pendukung untuk menunjang penyusunan skripsi.