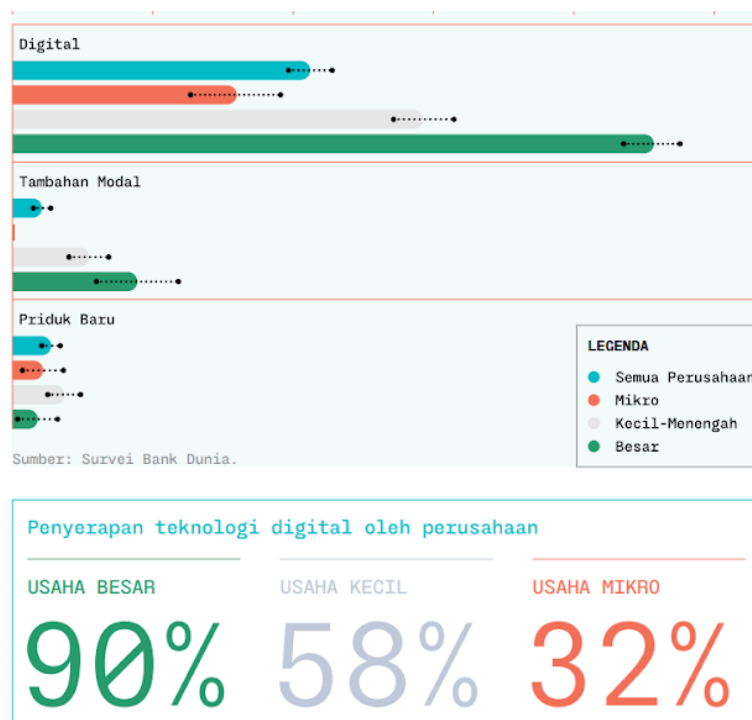


BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transformasi digital telah menjadi fokus utama dalam penelitian bisnis dan manajemen. Berbagai studi menyoroti pentingnya integrasi teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi operasional dan mendorong inovasi dalam organisasi [1]. Proses ini tidak hanya melibatkan penerapan teknologi baru, tetapi juga mendorong perusahaan untuk mengadopsi model bisnis yang lebih adaptif terhadap perubahan lingkungan dan perkembangan teknologi [2]. Transformasi digital pada akhirnya bukan hanya soal adopsi teknologi, melainkan mencakup perubahan strategis dan operasional yang mendalam untuk mencapai daya saing dan keberlanjutan di era modern.



Gambar 1. 1 Penyerapan teknologi oleh perusahaan

Penyesuaian bisnis sejak pandemi COVID-19 mendorong transformasi digital yang signifikan. Seperti ditunjukkan pada Gambar 1.1 survei Bank Dunia menunjukkan bahwa tingkat adopsi teknologi lebih tinggi di perusahaan besar dengan persentase 90%, sementara usaha kecil 58% dan mikro 32% mulai

memanfaatkan teknologi digital [3]. Selama pandemi, 81% bisnis di Indonesia mulai mengadopsi teknologi untuk menjalankan operasional mereka, angka yang terbilang lebih tinggi daripada dengan rata-rata negara dengan pendapatan menengah ke bawah 39% dan negara dengan pendapatan menengah ke atas 34%. Ini menunjukkan bahwa Indonesia telah menjadi salah satu negara yang telah paling cepat beradaptasi dengan transformasi digital.

Bidang yang mengalami transformasi digital adalah pengelolaan sumber daya manusia. Banyak organisasi kini memanfaatkan teknologi informasi yang terintegrasi dengan prosedur manajerial di bidang sumber daya manusia sebagai bagian transformasi digital, sehingga mampu mengoptimalkan efisiensi operasional dan meningkatkan efektivitas tenaga kerja sesuai dengan UU No. 13 Tahun 2003 yang mencakup berbagai aspek ketenagakerjaan [4].

Human Resource Management System (HRMS) adalah perangkat lunak yang dirancang untuk mendukung pengelolaan sumber daya manusia dalam sebuah organisasi [5]. HRMS dapat membantu organisasi dalam administrasi karyawan dengan lebih efisien, meningkatkan operasional dan mendukung strategi bisnis yang lebih efektif. Dengan mengintegrasikan sistem HRMS, organisasi tidak hanya dapat menyederhanakan proses administrasi, mempermudah akses informasi penting, serta mempercepat pengambilan keputusan yang lebih tepat [6]. Karena cakupannya yang lebih luas, HRMS mencakup HRIS (*Human Resource Information System*), yang termasuk proses dari operasional bisnis serta teknik yang dapat digunakan membuat perencanaan karyawan. Perusahaan menggunakan HRMS secara luas [7].

Pengaruh HRIS telah menjadi perhatian utama dalam memenuhi kebutuhan sumber daya manusia terhadap sistem manajemen yang lebih baik. Peningkatan Usenya mencapai 85,2% dalam sepuluh tahun terakhir [8]. PT XYZ sebagai perusahaan manufaktur tekstil dengan visi Perusahaan untuk menjadi pemimpin global dalam inovasi dan menciptakan produk berkualitas, telah mengadopsi HRMS untuk membantu pengelolaan sumber daya manusia. Sistem ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan, mendukung pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan, serta mewujudkan visi Perusahaan yaitu . Dalam mendukung visi tersebut HRMS mempunyai misi sebagai perusahaan yang

berkomitmen untuk mengembangkan bisnis secara berkelanjutan demi kesejahteraan seluruh pemangku kepentingan yang terlibat. PT XYZ menyadari bahwa pengelolaan sumber daya yang baik yaitu kunci dalam mencapai tujuan misi tersebut. Karena itu, *Use HRMS* yang mampu mengelola data karyawan secara terstruktur, meningkatkan produktivitas, dan memperkuat kerja sama antar bagian menjadi langkah penting yang harus diambil. Agar sistem ini bisa benar-benar memberikan manfaat yang maksimal, perlu dilakukan evaluasi untuk memastikan HRMS sudah bekerja dengan baik dan terintegrasi sesuai dengan misi perusahaan dalam mendukung visi perusahaan. Evaluasi kesuksesan ini bertujuan untuk melihat apa saja kendala yang ada, sehingga bisa diberikan solusi yang tepat agar penggunaan HRMS mendukung kesuksesan perusahaan secara keseluruhan.

Dalam penerapan sistem HRMS di PT XYZ, ada beberapa masalah yang menghambat penggunaan sistem secara optimal. Salah satu masalah yang sering terjadi adalah karyawan merasa kesulitan menggunakan sistem karena dianggap terlalu rumit, sehingga banyak fitur tidak dimanfaatkan dengan baik. Selain itu, sistem sering mengalami masalah lamban, terutama saat diakses oleh banyak orang sekaligus, yang membuat pekerjaan menjadi terhambat. Masalah lain dalam pengaturan hak akses, di mana beberapa karyawan bisa mengakses data yang tidak seharusnya atau justru tidak memiliki akses ke data yang mereka butuhkan. Filter pencarian dalam sistem juga sering tidak sesuai dengan tampilan yang diharapkan, sehingga menyulitkan pencarian data tertentu. Selain itu, ada kasus duplikasi data pada proses perizinan yang membuat data menjadi tidak konsisten dan akan berdampak pada penggajian. Ketika sistem tidak berjalan dengan baik, HRD harus mencatat data absensi secara manual, meskipun seharusnya data tersebut sudah tersimpan di dalam sistem. Masalah-masalah ini menunjukkan bahwa sistem HRMS di PT XYZ masih perlu dievaluasi agar dapat berjalan lebih baik sesuai dengan misi perusahaan yaitu tentang kesejahteraan stakeholder untuk mendukung visi Perusahaan tersebut. Berdasarkan kendala yang ada, analisis kesuksesan sistem perlu dilakukan untuk mengukur kualitas penggunaan dan dampaknya dengan bertujuan untuk mengidentifikasi masalah dan area yang perlu diperbaiki agar sistem HRMS dapat lebih efektif mendukung tujuan perusahaan dan meningkatkan pengelolaan SDM.

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi sebelumnya, diperlukan evaluasi tingkat keberhasilan implementasi sistem HRMS di PT XYZ. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana sistem HRMS mendukung pengelolaan sumber daya manusia organisasi yang baik. Berdasarkan studi literatur yang telah dilakukan terakut dengan kesuksesan sistem, model yang paling sering digunakan adalah kerangka *Information System Success Model* DeLone & McLean (2003).

Evaluasi kesuksesan sistem HRMS untuk melakukan penelitian ini dengan menggunakan enam variabel utama yang menjadi indikator faktor kesuksesan dalam model DeLone & McLean (2003) yaitu, *Information quality*, *system quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction* dan *net benefit*. Dalam penelitian ini, variabel berfungsi sebagai faktor-faktor utama yang mempengaruhi suatu peristiwa atau fenomena yang diteliti, di mana setiap variabel memiliki karakteristik yang dapat berubah dan berbeda satu sama lain [9]. Pendekatan ini memberikan pandangan menyeluruh mengenai kesuksesan sistem HRMS dalam memenuhi kebutuhan organisasi. Dengan menggunakan aplikasi *smartPLS* untuk mengevaluasi komponen-komponen tersebut, keberhasilan suatu sistem informasi dapat dievaluasi secara lebih akurat. *Information System Success Model* sering disebut sebagai model DeLone & McLean, dapat digunakan secara efektif untuk mengukur kinerja sistem informasi [10]. Pada tahun 2003, model DeLone & McLean diperbarui menjadi tiga dimensi utama, yaitu *Information quality*, *system quality*, *service quality*. Selain itu, variabel dampak individu dan organisasi digantikan dengan *Net benefit (net benefit)*.

Dari uraian tersebut, penelitian ini perlu dilakukan lebih lanjut untuk mengevaluasi tingkat kesuksesan implementasi HRMS di PT XYZ, mengingat pentingnya sistem ini dalam mendukung pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dan efisien untuk mendukung visi dan misi perusahaan. Selain itu, penelitian ini dilakukan untuk tugas akhir mahasiswa, yang bertujuan untuk memberikan kontribusi akademis sekaligus solusi praktis bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja dan kesuksesan sistem HRMS yang diimplementasikan. Dengan demikian, penelitian ini berjudul "Evaluasi Kesuksesan Human Resource Management System Menggunakan DeLone & McLean (2003) (Studi Kasus: PT XYZ)."

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang permasalahan yang telah disampaikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana hasil evaluasi kesuksesan Implementasi Human Resource Management System (HRMS) di PT XYZ berdasarkan model DeLone & McLean (2003)?”

1.3. Batasan Masalah

Untuk menjaga agar penelitian ini tetap fokus dan tidak terlalu luas, perlu ditetapkan batasan-batasan dalam ruang lingkup penelitian. Adapun batasan-batasan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Populasi penelitian mencakup seluruh karyawan PT XYZ yang secara aktif menggunakan sistem HRMS dalam pelaksanaan tugas sehari-hari mereka.
2. Kerangka konseptual penelitian ini mengacu pada *Information System Success Model* DeLone & McLean (2003). Variabel yang dievaluasi mencakup *Information quality*, *system quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction* dan *net benefit*.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini berdasarkan dari rumusan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya adalah untuk mengetahui hasil evaluasi model DeLone & McLean (2003) terhadap keberhasilan implementasi Human Resource Management System (HRMS) di PT XYZ.

1.5. Manfaat Penelitian

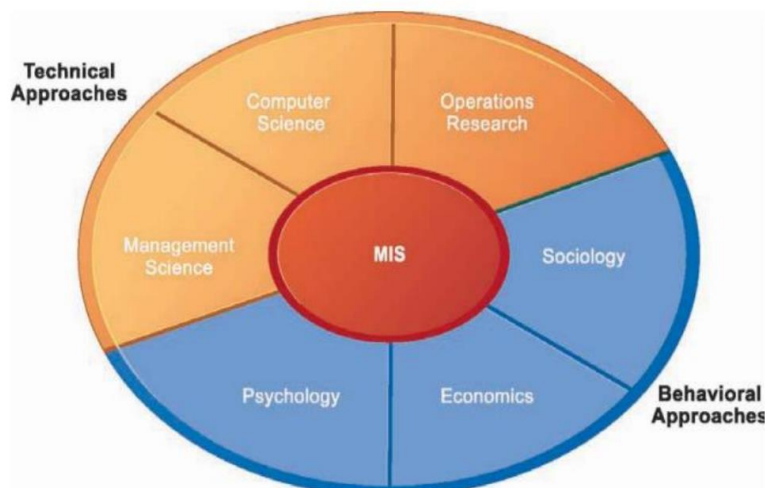
Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Memberikan informasi yang dapat digunakan oleh PT XYZ untuk mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas penggunaan sistem HRMS agar dapat berfungsi lebih optimal dalam mendukung misi dan visi perusahaan.
2. Sebagai untuk referensi ilmiah bagi penelitian lain yang akan melakukan kajian yang berhubungan dengan keberhasilan implementasi sebuah sistem informasi, khususnya dengan model DeLone & McLean sebagai kerangka analisis.

1.6. Relevansi SI

Manajemen sistem informasi (MIS) adalah bidang studi yang berfokus pada sistem informasi dengan berbasis ilmu komputer dalam organisasi. MIS menyatukan antara disiplin ilmu komputer, manajemen, dan riset praktis yang berfokus pada pengembangan sebuah solusi system guna untuk menyelesaikan masalah yang nyata dan mengelola sumber daya teknologi informasi dengan baik [11]. Dengan demikian, MIS tidak selalu berfokus untuk pengembangan teknologi, tetapi juga pada bagaimana sistem tersebut diterima dan digunakan dalam organisasi. Pendekatan ini memastikan bahwa implementasi sistem informasi selaras dengan kebutuhan bisnis dan dinamika organisasi, sehingga dapat memberikan manfaat yang maksimal.

Salah satu cara memahami dan mengembangkan sistem informasi dalam MIS adalah melalui *technical approaches*, yang menitikberatkan pada aspek teknis seperti ilmu komputer, manajemen, dan riset operasi [11]. Sementara itu, *behavioral approaches* lebih berfokus pada faktor non-teknis, seperti perubahan sikap, kebijakan organisasi, serta perilaku pengguna dalam penerapan dan pemeliharaan sistem informasi. Kedua pendekatan ini saling melengkapi dalam memastikan keberhasilan implementasi sistem yang tidak hanya andal secara teknologi, tetapi juga diterima dan dimanfaatkan secara optimal dalam organisasi [11].



Gambar 1. 2 Pendekatan Manajemen Sistem Informasi

Penelitian ini menggunakan pendekatan perilaku karena tujuan daripada penelitian yaitu untuk menentukan faktor-faktor yang memengaruhi perilaku pengguna saat menggunakan sistem HRMS di PT XYZ dan menerimanya. Dengan menggunakan model DeLone & McLean (2003), penelitian ini menganalisis keberhasilan sistem berdasarkan *system quality*, *information quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction* dan *net benefit*. Penelitian ini diharapkan akan menjadi dasar untuk pengembangan dan perbaikan HRMS di masa mendatang, sehingga sistem dapat membantu dengan lebih baik proses manajemen SDM PT XYZ.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistem penulisan skripsi ini dibuat untuk membantu menyusun laporan dengan cara yang teratur. Berikut adalah proses penyusunan skripsi:

BAB I PENDAHULUAN

Untuk memberikan gambaran tentang alur pembahasan penelitian ini, bab yang ini membahas terkait latar belakang masalah suatu objek, rumusan masalah pada suatu objek, batasan masalah pada suatu objek, tujuan penelitian dari penelitian, manfaat penelitian yang dapat dirasakan, dan relevansi sistem informasi terhadap HRMS.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas landasan teori yang berkaitan dengan objek penelitian. Landasan teori tersebut mencakup penjelasan mengenai Transformasi Digital, Human Resource Management System (HRMS), PT XYZ, kesuksesan sistem informasi, *Information System Success Model* (DeLone & McLean 2003) dan SEM-PLS. Selain itu, disertakan pula ulasan singkat mengenai penelitian terdahulu yang terkait dengan topik analisis kesuksesan sistem informasi. Tinjauan pustaka ini dimaksudkan untuk memberikan panduan yang jelas dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi HRMS di PT XYZ.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Dalam skripsi ini, metodologi penelitian yang digunakan dibahas. Ini termasuk alur penelitian, identifikasi masalah, studi literatur, studi observasi, dan

pembuatan model konseptual dan hipotesis penelitian. Ada juga penjelasan tentang populasi dan sample yang digunakan, metode pengumpulan data, pembuatan alat penelitian, dan penyebaran kuesioner. Kualitas data dipastikan melalui uji reliabilitas dan validitas. Setelah itu, metode pengolahan dan analisis data digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil terkait penelitian yang telah mencakup analisis daripada demografi responden, analisis daripada deskriptif, analisis daripada inferensial, serta pengujian hipotesis berdasarkan variabel-variabel dalam model DeLone & McLean. Pengolahan data dilakukan menggunakan software *SmartPLS* untuk mempermudah analisis. Selanjutnya, dilakukan pembahasan mengenai temuan-temuan yang diperoleh dalam konteks implementasi HRMS di PT XYZ, dengan menghubungkannya pada teori yang relevan.

BAB V PENUTUP

Bab ini mencakup kesimpulan dari penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, serta rekomendasi yang dibuat berdasarkan hasil penelitian untuk meningkatkan penggunaan HRMS di PT XYZ.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar referensi biasanya yang digunakan terhadap penelitian ini mencakup jurnal ilmiah, buku, dan sumber daring yang relevan.

LAMPIRAN

Bagian ini memuat dokumen pendukung, seperti kuesioner, hasil uji validitas dan reliabilitas, serta data lain yang mendukung dalam penelitian