

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisikan pendahuluan penelitian seperti latar belakang, pokok permasalahan, tujuan penelitian, pembatasan masalah yang dipakai dan sistematika penulisan yang digunakan dalam membuat laporan penelitian.

1.1 Latar Belakang

Pada era modern saat ini teknologi berkembang dengan sangat pesat. Perkembangan teknologi ini merambat ke segala aspek kehidupan manusia seperti industri, kesehatan, pangan, pendidikan dan lain sebagainya. Perusahaan – perusahaan melakukan berbagai cara untuk dapat meningkatkan jumlah konsumennya dengan memberikan pelayanan yang cepat dan biaya yang murah dibandingkan dengan kompetitornya. Salah satu cara yang dapat diterapkan untuk mewujudkan kesuksesan tersebut adalah dengan menggunakan sistem informasi yang terintegrasi. Sistem informasi yang digunakan suatu perusahaan sangat mempengaruhi kelangsungan hidup dari perusahaan tersebut. Sebab, jika perusahaan tidak memiliki sistem informasi yang memadai maka dapat menyebabkan ketidakmampuan perusahaan dalam mengelola dan sumber daya yang ada.

Salah satu cara untuk mengintegrasikan sistem informasi dalam bidang industri adalah dengan adanya penggunaan sistem *enterprise resource planning* (ERP). ERP adalah sistem informasi yang kompleks dimana terdiri dari data dari segala proses bisnis yang terintegrasi pada sebuah organisasi (Rajan and Baral

2015, 105). ERP sendiri dapat mengintegrasikan fungsi marketing, fungsi produksi, fungsi *logistic*, fungsi *finance*, fungsi sumber daya, fungsi produksi dan lain sebagainya. Namun di sisi lain banyak perusahaan yang gagal atau mengalami hambatan dalam menerapkan sistem ERP.

Dengan menerapkan sistem ERP maka perusahaan dapat dengan mudah mengintegrasikan semua data dalam perusahaan sehingga dapat mengurangi jumlah data yang masuk, meningkatkan teknologi, portabilitas dari sistem lain dan penerapan praktik yang terbaik (Saaticioglu, 2007 dikutip dalam Rajan and Baral 2015, 106) . Namun, tanpa penerapan pada sistem yang berhasil maka keuntungan – keuntungan tersebut tidak akan berdampak. Sistem integrasi data yang baik dan yang berhasil adalah yang dapat menciptakan praktik terbaik mulai dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap penggunaan sistem informasi (Petter, DeLone, and McLean 2008, 237).

Namun perlu diperhatikan bahwa penerapan sistem ERP merupakan kegiatan yang rumit dimana memerlukan biaya yang tinggi dan waktu yang lama. Oleh sebab itu ketika ERP telah diterapkan maka dibutuhkan evaluasi apakah ERP tersebut telah berhasil. Untuk menentukan kesuksesan sistem ERP dibutuhkan variable yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan batasan yang dibutuhkan. Kesuksesan sebuah sistem informasi ditentukan berdasarkan tiga dimensi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan (Petter, DeLone, and McLean 2008, 238).

Selain sistem ERP dapat diterapkan pada bidang industri manufaktur, sistem ERP juga dapat diterapkan pada industri jasa dimana memiliki fungsi yang

sama yaitu untuk dapat mengintegrasikan sumbernya yang ada. Universitas XYZ adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa yaitu pendidikan. Universitas XYZ menggunakan sistem ERP berupa OPCS (*Oracle Peoplesoft Campus Solutions*) yang membantu dalam mengintegrasikan informasi yang ada. Universitas XYZ sendiri telah menerapkan sistem OPCS lebih dari lima tahun. Sebelumnya, pernah dilakukan penelitian kemampupakaan OPCS pada tahun 2013 oleh Rizky Junianto untuk menilai kepuasan pengguna dan juga kemampupakaan pengguna terhadap OPCS. Hasil dari penelitian Junianto secara keseluruhan dengan menggunakan lima dimensi kemampupakaan mendapat nilai 0,7 dengan interpretasi baik dan kepuasan pengguna berdasarkan tingkat kemampupakaan adalah 0,71 yang masuk kedalam kategori *good*. Penelitian ini dibuat untuk melanjutkan penelitian sebelumnya dengan fokus untuk melakukan evaluasi terhadap OPCS dengan menggunakan dimensi - dimensi yang telah ditetapkan yang nantinya akan diberikan kepada pihak *IT Developer* sebagai masukan agar dilakukan perbaikan.

1.2 Perumusan Masalah

Selama Universitas XYZ menerapkan sistem ERP belum pernah dilakukan evaluasi secara menyeluruh. Evaluasi adalah salah satu cara untuk mengetahui apakah yang sudah dilakukan oleh perusahaan adalah berhasil. Oleh sebab itu dirancang permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Dimensi apa saja yang belum berjalan dengan baik di OPCS?

2. Apa saja langkah yang harus diambil oleh perusahaan untuk meningkatkan implementasi OCPS yang dianggap kurang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dimensi apa saja yang belum berjalan dengan baik di OPCS.
2. Memberikan usulan perbaikan dari dimensi yang dianggap kurang baik.

1.4 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini, pembahasan yang dilakukan dibatasi sebagai berikut:

1. Pelaksanaan penelitian dilakukan mulai dari bulan September 2019 sampai November 2019.
2. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah dosen, admin dan mahasiswa.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan

Bab ini berisikan pendahuluan dari penelitian seperti latar belakang, pokok permasalahan, tujuan dari penelitian, pembatasan masalah yang dipakai dan sistematika penulisan yang digunakan dalam membuat laporan penelitian.

Bab 2 Kajian Pustaka

Bab ini berisikan landasan teori yang digunakan untuk menjadi landasan dari permasalahan yang ingin dibahas dan juga data yang akan diolah. Teori yang digunakan meliputi teori mengenai *Enterprise Resources Planning*, Keuntungan menerapkan ERP, model kesuksesan sistem informasi, kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, proses bisnis, *important performance analysis*, *fault tree analysis*, kuesioner, uji validitas, uji reliabilitas dan definisi dimensi yang digunakan.

Bab 3 Metode Penelitian

Bab ini berisikan metode penelitian yang terdiri dari penelitian pendahuluan, identifikasi masalah, tujuan penelitian, tinjauan pustaka, pengumpulan, pengolahan data dan analisis, dan kesimpulan dan saran.

Bab 4 Pengumpulan, Pengolahan dan Analisis Data

Bab ini berisikan data yang digunakan untuk menyusun laporan penelitian yang terdiri mulai dari profil perusahaan, bisnis proses, kuesioner serta analisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, *importance performance analysis*, *fault tree analysis*, serta usulan perbaikan.

Bab 5 Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisikan kesimpulan yang menjawab tujuan dari penelitian dan saran yang diberikan kepada pengguna sistem OPCS, *developer* dari sistem OPCS serta penelitian selanjutnya,