

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah terkait penelitian yang dilakukan, serta sistematika penulisan laporan.

1.1 Latar Belakang

Kemajuan pesat dalam teknologi telah merevolusi cara bisnis beroperasi, saat ini perusahaan-perusahaan di Indonesia, mulai dari perusahaan kecil hingga perusahaan besar, terus bersaing untuk bertahan dalam menanggapi persaingan yang semakin ketat. Hal ini dapat dilakukan dengan berbagai cara sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja Perusahaan tersebut. Perusahaan yang memiliki kemampuan untuk melaksanakan tugasnya adalah perusahaan yang memiliki kinerja yang baik.

Perkembangan teknologi yang terus berkembang pesat di dunia modern membuat sebuah perusahaan harus menerapkan sistem informasi untuk memperlancar aktivitas mereka agar lebih efisien dan efektif. Sistem informasi adalah tahap prosedur formal di mana data dikumpulkan, diubah menjadi informasi, dan diberikan kepada pengguna (Birrohmah, 2019). Pemahaman terkait sistem tersebut diharapkan dapat memungkinkan aktivitas Perusahaan berjalan sesuai rencana.

Penerapan *enterprise resource planning* atau ERP merupakan salah satu cara yang dapat diterapkan oleh perusahaan-perusahaan di dunia untuk mengintegrasikan sistem informasi bisnis satu dengan sistem informasi bisnis lainnya yang terdapat di dalam perusahaan, termasuk di Indonesia untuk meningkatkan kinerja maupun kualitas produk yang mereka hasilkan. *Enterprise Resource Planning* (ERP) adalah suatu sistem yang biasanya digunakan oleh

perusahaan sebagai perangkat proses bisnis perusahaan yang mengintegrasikan seluruh sumber daya perusahaan. ERP adalah contoh solusi bisnis yang dapat meningkatkan integritas bisnis untuk mencapai tujuan menjadi pesaing yang kuat (Yulfiswandi, 2023). Penerapan ERP dalam Perusahaan diharapkan mampu menghasilkan kinerja yang tinggi sesuai tujuan yang diinginkan.

Sistem ERP telah muncul sebagai alat yang ampuh yang mengintegrasikan berbagai sistem informasi fungsional ke dalam rangkaian aplikasi bisnis yang mulus, memungkinkan perusahaan untuk menyederhanakan proses bisnis mereka dan mencapai efisiensi operasional yang lebih besar. Salah satu manfaat utama penerapan sistem ERP adalah kemampuan untuk meningkatkan produktivitas (Rudi 2017). Sistem ERP menyatukan semua proses bisnis ke dalam satu aplikasi, menjadikan keseluruhan perusahaan lebih efisien. Integrasi ini memungkinkan pengetahuan lebih cepat tentang kebutuhan pelanggan, produksi, dan kemampuan mengelola hubungan pemasok, yang pada akhirnya meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

Selain itu, sistem ERP memfasilitasi integrasi semua informasi bisnis, menghilangkan kebutuhan untuk memelihara database terpisah dan memungkinkan akses real-time ke data penting. Integrasi ini dapat membantu menghilangkan perbedaan budaya antar departemen, sehingga memungkinkan proses pengambilan keputusan yang lebih efektif dan efisien. Penerapan sistem ERP juga dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja dan profitabilitas perusahaan. Dengan mengurangi biaya transaksi, meningkatkan produktivitas, dan meningkatkan kepuasan pelanggan, sistem ERP dapat memberikan dampak positif pada laba.

Implementasi sistem yang tepat dapat melihat perbedaan antara keberhasilan dan kegagalan sistem ERP. Penyebab mengapa sangat penting dilakukannya penerapan ERP, antara lain 95% perusahaan meningkatkan proses mereka setelah implementasi ERP, 66% bisnis mengalami gangguan operasional selama implementasi ERP, kepuasan pelanggan dengan perangkat lunak ERP yang dipilih dan diimplementasikan meningkat menjadi 68% tahun ini, 95% bisnis

mengalami peningkatan dalam proses mereka setelah menerapkan sistem ERP, antara alasan populer untuk menerapkan ERP adalah untuk meningkatkan kinerja bisnis (64%), memposisikan perusahaan untuk pertumbuhan (57%), dan untuk mengurangi modal kerja (57%). (Panorama Consulting, 2019)

Sistem ERP sering digunakan oleh berbagai perusahaan di dunia. Alasannya karena didalam ERP menyimpan basis data informasi yang dapat digunakan oleh karyawan serta sebagai pengambil keputusan yang dapat menjadi jalur langsung menuju tingkat kinerja bisnis yang tinggi. Beberapa alasan kepopuleran erp antara lain, pada tahun 2019, pasar perangkat lunak ERP global tumbuh sebesar 9% , menghasilkan nilai pendapatan perangkat lunak total di seluruh dunia sekitar \$39 miliar, dalam survei tahun 2019, 67% distributor dan produsen menggambarkan penerapan mereka sebagai berhasil atau sangat berhasil, setelah implementasi ERP, 49% perusahaan mengatakan mereka meningkatkan semua proses bisnis serta hanya 5% perusahaan yang mengatakan mereka tidak melihat adanya peningkatan, dan untuk sekelompok perusahaan yang menjalani implementasi ERP, hampir separuhnya (49%), berhasil dilaksanakan sesuai waktu yang ditentukan , 13% berhasil dilaksanakan lebih cepat dari perkiraan, 27% sedikit terlambat dan 11% gagal dilaksanakan sesuai waktu yang ditentukan. (NetSuite, 2024)

Sistem ERP terus berkembang popularitasnya di semua jenis bisnis, mulai dari UKM hingga perusahaan multinasional. Solusi ERP membantu organisasi untuk menyederhanakan operasinya dan menghubungkan semua prosesnya guna meningkatkan efisiensi. Berikut terkait data erp pada perusahaan antara lain, 1,4 juta perusahaan diperkirakan menghabiskan \$183 miliar untuk perangkat lunak ERP pada tahun 2024, pasar Perangkat Lunak ERP diperkirakan bernilai \$300 miliar pada tahun 2027, UKM (dengan pendapatan di bawah \$100 juta) lebih lambat dalam mengimplementasikan ERP dibandingkan bisnis menengah (dengan pendapatan antara \$100 juta hingga \$250 juta), mungkin karena lebih sedikit sumber daya dan keahlian, 46% bisnis percaya bahwa peningkatan metrik kinerja tertentu adalah salah satu dari 3 tujuan terpenting untuk ERP, dan 71% bisnis

berharap menggunakan data ERP mereka untuk mempelajari cara membuat operasi mereka lebih efisien. (BlueLink, 2024)

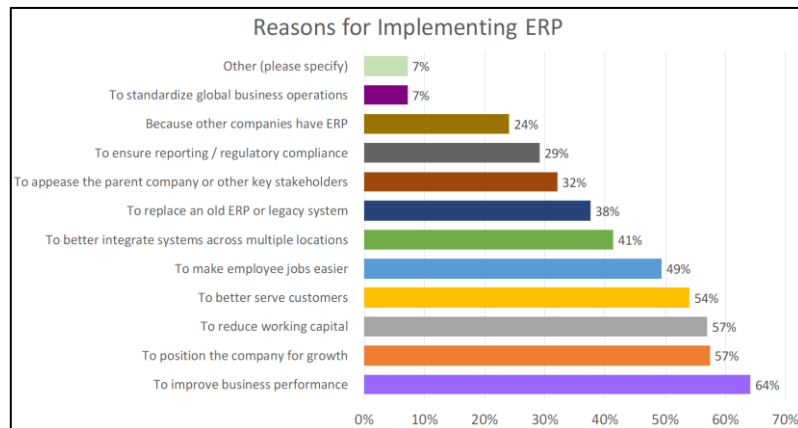
Salah satu contoh studi kasus dalam penerapan ERP adalah Fulton & Roark, sebuah pengecer produk perawatan pria, yang berhasil mengimplementasikan ERP. Sebelum melakukan upgrade ke sistem ERP yang lengkap, perusahaan yang berbasis di Carolina Utara ini mengelola inventaris menggunakan spreadsheet dan mencatat data keuangan dalam perangkat lunak akuntansi desktop, Sage Live. Ketika penjualan mereka mulai meningkat dua kali lipat setiap tahun, para pemimpin perusahaan menyadari bahwa sistem yang ada tidak dapat lagi memenuhi kebutuhan mereka. Spreadsheet tidak mampu mengakomodasi perubahan biaya inventaris, dan perangkat lunak akuntansi tidak memiliki alur kerja yang diperlukan untuk mencatat biaya barang terjual (COGS), sebuah metrik keuangan yang penting. Akibatnya, tim Fulton & Roark harus melakukan entri data manual ganda. Untuk menyatukan seluruh pekerjaan dalam satu platform, perusahaan memutuskan untuk menerapkan NetSuite ERP. Setelah implementasi yang berlangsung selama tiga minggu, dampak positif segera terasa, menurut anggota tim. Akhirnya, tim Fulton & Roark mencapai berbagai keberhasilan, seperti: Memperbaiki kesalahan pembukuan terkait inventaris, Menghentikan penggunaan akuntan eksternal, Meningkatkan volume penjualan dan unit tanpa menambah jumlah karyawan, Meningkatkan penjualan sekitar 50% dari tahun ke tahun tanpa menambah staf, serta Mendapatkan pemahaman yang lebih akurat tentang margin dan inventaris, yang membantu pengembangan operasi e-commerce mereka. (NetSuite, 2022)

Contoh lain studi kasus penerapan ERP adalah perusahaan Green Rabbit. Perusahaan ini didirikan oleh dua sahabat yang awalnya memulai bisnis grosir permen. Mereka segera menghadapi tantangan berupa pengiriman coklat batangan yang mudah meleleh selama musim panas. Setelah keduanya merancang rantai pasokan yang tahan panas, perusahaan makanan lain mulai meminta bantuan mereka. Akhirnya, mereka mengganti nama merek menjadi Green Rabbit, yang menjadi penyedia layanan logistik rantai pasokan dengan spesialisasi pengiriman cepat barang-barang yang mudah rusak. Perubahan strategi ini menantang proses

yang ada, di mana perusahaan masih bergantung pada QuickBooks, Excel, dan email. Basis data mereka yang terpisah tidak saling terhubung, sehingga analisis data real-time tidak memungkinkan. Selain itu, gudang sering kali menunggu dukungan dari tim TI. Green Rabbit kemudian memilih untuk menggunakan NetSuite ERP, dan tim layanan profesional NetSuite membantu proses implementasi hingga perusahaan dapat beroperasi dengan sistem baru dalam waktu tiga bulan. Kini, Green Rabbit mampu: Membantu pelanggan mengirimkan permen, makanan ringan, dan produk lainnya ke seluruh negeri dalam 24 jam dari salah satu dari tiga gudang tanpa adanya kesalahan inventaris; Mengirimkan puluhan ribu pesanan per hari tanpa penundaan; Menjamin data yang bebas dari kesalahan berkat sistem ERP, sehingga risiko kesalahan akibat entri manual dapat dihindari; Serta memiliki kemampuan untuk melipatgandakan volume pesanan tanpa mengganggu performa sistem mereka. (NetSuite, 2022)

Persaingan perdagangan yang semakin ketat di Indonesia menuntut perusahaan dalam negeri untuk terus meningkatkan kinerjanya. Banyak cara yang dapat dilakukan para pelaku usaha untuk bersaing, bertahan dan terus meningkatkan kinerjanya dalam dunia perdagangan. Tentu saja idenya adalah untuk memiliki keunggulan kompetitif guna mencapai kinerja yang lebih tinggi dibandingkan perusahaan lain di industri atau pasar yang sama. Keunggulan kompetitif mengacu pada kemampuan organisasi untuk mengembangkan strategi yang memberikan keunggulan dibandingkan perusahaan lain.

ERP (Enterprise Resource Planning) semakin populer di kalangan perusahaan manufaktur di Indonesia seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan efisiensi operasional dan digitalisasi proses bisnis. Sistem ini memungkinkan integrasi berbagai fungsi seperti produksi, logistik, keuangan, dan sumber daya manusia dalam satu platform, sehingga membantu perusahaan mengelola proses yang kompleks secara lebih efektif. Meskipun implementasinya menghadapi tantangan seperti biaya tinggi, kurangnya sumber daya manusia yang terampil, dan resistensi terhadap perubahan, manfaatnya dalam meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan pengelolaan rantai pasok sangat signifikan.



Gambar 1.1 Alasan Penerapan ERP
(Sumber: Panorama Consulting)

Berdasarkan **Gambar 1.1**, alasan yang paling banyak digunakan adalah untuk meningkatkan kinerja bisnis. Peningkatan kinerja bisnis yang dilakukan tentukan tidak lepas dari penerapan ERP yang telah dilakukan perusahaan. Penerapan ERP dinilai dapat memberikan kuantitas pekerjaan yang lebih banyak dalam satu periode, membantu proses pengawasan pekerjaan yang lebih cepat, serta mampu meningkatkan tanggung jawab terkait standar pekerjaan sehingga memberikan dampak positif bagi kinerja pengguna yang berujung pada kinerja perusahaan. (Selli & Bani, 2019)

Penerapan Enterprise Resource Planning (ERP) memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja bisnis, terutama di era digital yang menuntut efisiensi dan responsivitas tinggi. ERP memungkinkan integrasi berbagai fungsi bisnis, seperti manajemen keuangan, operasional, sumber daya manusia, hingga rantai pasok, dalam satu sistem yang terpusat. Dengan kemampuan ini, perusahaan dapat mengelola data secara real-time, meningkatkan koordinasi antar departemen, dan mempercepat pengambilan keputusan strategis. Implementasi ERP terbukti mampu meningkatkan produktivitas, mengurangi biaya operasional, dan memberikan visibilitas yang lebih baik terhadap proses bisnis. Meski demikian, tantangan seperti biaya implementasi yang tinggi, adaptasi karyawan, dan kebutuhan penyesuaian sistem tetap menjadi hambatan.

PT Kunango Jantan, sebagai salah satu perusahaan besar di bidang manufaktur dan konstruksi yang berada di Padang, Sumatera Barat, telah berupaya mengikuti perkembangan teknologi informasi dengan mengimplementasikan sistem ERP. Perusahaan ini dikenal sebagai produsen beton pracetak, tiang pancang, pagar beton, dan produk konstruksi lainnya yang digunakan di berbagai proyek infrastruktur di wilayah Sumatera dan sekitarnya. ERP diharapkan tidak hanya menjadi alat bantu administrasi, tetapi juga menjadi pendorong utama peningkatan kinerja bisnis, baik dalam hal produktivitas, efisiensi biaya, maupun penguatan posisi perusahaan di pasar lokal dan regional.

Namun, penerapan ERP tidak hanya menjamin tercapainya tujuan tersebut. Keberhasilan ERP sangat dipengaruhi oleh berbagai aspek, termasuk kepuasan pelanggan, yang merupakan indikator penting dalam menilai kinerja perusahaan. ERP yang dioptimalkan seharusnya mampu meningkatkan layanan pelanggan melalui keakuratan data, kecepatan pemenuhan pesanan, dan konsistensi kualitas produk. Jika sistem tidak digunakan secara maksimal atau mengalami hambatan teknis dan operasional, maka kepuasan pelanggan pun bisa menurun, yang berdampak langsung terhadap loyalitas dan citra perusahaan.

Selain itu, efektivitas ERP sangat erat kaitannya dengan strategi bersaing perusahaan. Implementasi ERP yang selaras dengan tujuan strategis perusahaan dapat memberikan keunggulan kompetitif melalui peningkatan efisiensi rantai pasok, transparansi informasi, dan pengendalian biaya yang lebih baik. Namun, tanpa dukungan yang memadai, termasuk dari sisi pelatihan karyawan, maka pemanfaatan sistem ini tidak akan optimal. Banyak perusahaan mengalami kegagalan dalam implementasi ERP karena kurangnya pemahaman pengguna terhadap sistem yang baru.

Aspek lainnya yang tidak kalah penting adalah daya tahan produk, yang menjadi salah satu nilai jual utama perusahaan di sektor konstruksi. Melalui sistem ERP yang terintegrasi, perusahaan dapat memantau kualitas bahan baku, proses produksi, hingga pengiriman produk dengan lebih cermat dan akurat. Hal ini akan

berdampak pada peningkatan mutu dan daya tahan produk yang dihasilkan. Oleh karena itu, kajian terhadap pengaruh ERP terhadap kinerja bisnis PT Kunango Jantan, dengan mempertimbangkan kepuasan pelanggan, strategi bersaing, pelatihan, dan daya tahan produk, menjadi penting untuk mengukur efektivitas sistem yang telah diterapkan serta dapat melihat hubungan yang terjadi antara aspek satu sama lain.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah disusun, maka rumusan masalah dalam studi yang dilakukan adalah bagaimana faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja bisnis?

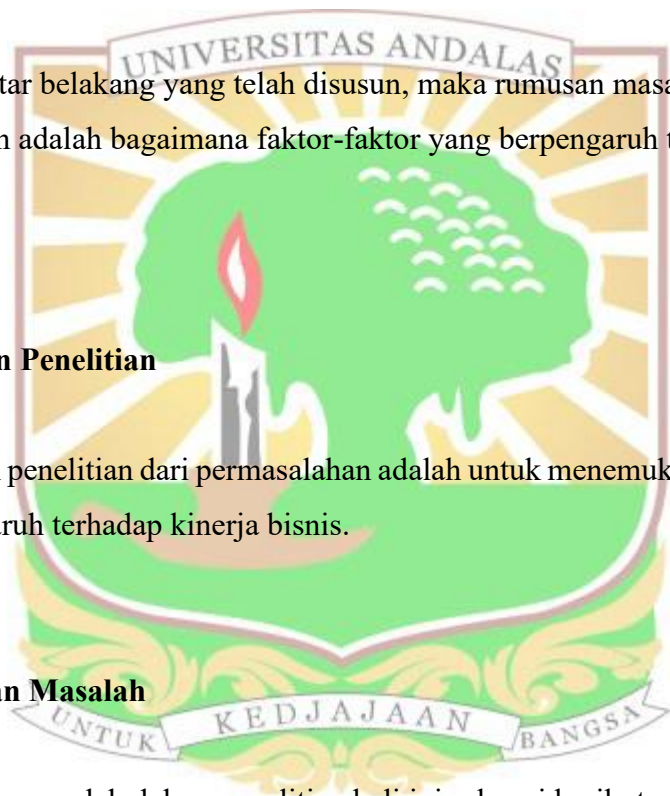
1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dari permasalahan adalah untuk menemukan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja bisnis.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian kali ini sebagai berikut.

1. Penelitian ini menggunakan *software* Smart PLS



1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah terkait penelitian yang dilakukan, serta sistematika penulisan laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini akan menjelaskan mengenai teori-teori terkait dengan permasalahan yang dihadapi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai studi pendahuluan, studi literatur, identifikasi masalah, perumusan masalah, pemilihan metode, pengumpulan data, pengolahan data, analisis, dan penutup.

BAB IV PENGOLAHAN DATA

Bab ini akan menjelaskan mengenai pengolahan terhadap data yang telah di kumpulkan.

BAB V ANALISIS

Bab ini akan menjelaskan analisis yang memberikan penjelasan terhadap penelitian yang telah dilakukan.

BAB VI PENUTUP

Bab ini akan menjelaskan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran untuk penelitian selanjutnya.