

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Untuk beroperasi, sebuah bisnis harus berurusan dengan banyak informasi yang berbeda antara lain tentang pemasok, pelanggan, karyawan, faktur, dan pembayaran, dan tentu saja produk dan layanan mereka. Mereka harus mengatur kegiatan kerja yang menggunakan informasi ini untuk beroperasi secara efisien dan meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Sistem informasi memungkinkan perusahaan untuk mengelola semua informasi mereka, membuat keputusan yang lebih baik, dan meningkatkan pelaksanaan proses bisnis mereka (Laudon, 2014).

Organisasi saat ini bergantung pada sistem informasi untuk meningkatkan kinerja mereka dan tetap kompetitif. Ini juga menunjukkan seberapa banyak sistem yang mendukung kolaborasi dan kerja tim membuat perbedaan dalam kemampuan organisasi untuk mengeksekusi, menyediakan layanan pelanggan yang unggul, dan menumbuhkan keuntungan (Laudon, 2014). Begitu pula dengan PT Semen Padang sebagai sebuah organisasi yang memiliki bisnis proses yang sangat kompleks memerlukan sistem informasi yang dapat menangani bisnis proses yang ada dimana perusahaan dan industri terus berkembang dengan cepat. Salah satu solusinya adalah mengimplementasikan aplikasi enterprise atau lebih dikenal dengan ERP (*Enterprise Resource Planning*), yang merupakan sistem yang menjangkau area fungsional, sistem

pada pelaksanaan proses bisnis di seluruh perusahaan bisnis, dan mencakup semua tingkatan manajemen.

Dengan mengadopsi ERP secara konsisten, pengadopsi ERP memiliki kinerja lebih tinggi dalam di berbagai ukuran daripada yang bukan pengadopsi (Hitt, 2011). Menurut Loudon (2014) aplikasi ERP membantu bisnis menjadi lebih fleksibel dan produktif dengan mengoordinasikan proses bisnis mereka lebih dekat dan mengintegrasikan kelompok proses sehingga sistem mereka pada manajemen sumber daya dan layanan pelanggan yang efisien. Secara keseluruhan sistem ERP menghasilkan manfaat besar bagi perusahaan yang mengadopsi mereka, dan bahwa risiko adopsi tidak melebihi nilai yang diharapkan, meskipun ada beberapa bukti (dari analisis leverage keuangan) yang menunjukkan bahwa perusahaan memang merasakan ERP proyek menjadi berisiko (Hitt, 2011).

Pada tahun 2008 PT Semen Padang ditunjuk sebagai pilot project dalam penerapan satu platform Enterprise Resources Planning (ERP) yaitu SAP di Semen Gresik Group (SGG). PT Semen Padang (PTSP) pada 2008 sukses mengimplementasikan System Application and Product (SAP) hanya dalam jangka waktu 7,5 bulan. Dengan implementasi SAP, semakin memudahkan Perusahaan dalam sistem manajemen pelanggannya, melalui penerapan customer management berbasis online. Aplikasi customer management tersebut meliputi purchase order (PO) distributor online, deliver order (DO) online, booking (pendaftaran) pemuatan online, ekspediter online, serta informasi customer online (seperti credit limit, piutang distributor) (laporan keuangan SP, 2010). Namun keberhasilan sistem ERP SAP

berbeda dengan keberhasilan implementasi ERP SAP, dimana sukses sistem ERP yaitu pemanfaatan sistem tersebut untuk mencapai efektivitas organisasi atau dapat didefinisikan sebagai sejauh mana sistem informasi benar-benar berkontribusi untuk mencapai tujuan organisasi (Gable dkk, 2008).

Kondisi bisnis di bidang persemenan dari tahun 2014 hingga tahun 2018 terus mengalami penurunan yang dikarenakan kelebihan pasokan semen nasional. Beberapa kebijakan strategis yang dijalankan Semen Padang untuk menciptakan pertumbuhan yang berkelanjutan pada tahun 2019 sebagai salah satunya adalah pengelolaan biaya (cost transformation), melalui Cost Reduction Program (CRP) dan Cost Saving Program (CSP) (Laporan keuangan PT Semen Padang 2018). ERP SAP merupakan salah satu biaya yang sangat besar sehingga harus diperhitungkan juga manfaat ERP bagi perusahaan. Apalagi pada tahun 2020 PT Semen Indonesia yang merupakan induk usaha PT Semen Padang berencana untuk meningkatkan versi ERP SAP yang ada sekarang menjadi ERP HANA sehingga berpotensi meningkatkan biaya IT. Oleh karena itu perlu kajian apakah ERP SAP ini benar-benar mampu meningkatkan kinerja perusahaan.



Investasi implementasi ERP pada umumnya merupakan investasi yang sangat mahal yaitu menghabiskan biaya antara setengah juta dolar hingga \$300 juta, dengan rata-rata biaya adalah \$15 juta atau Rp 210 milyar (Retting, 2007). Harapan perusahaan yang tidak realistis mengenai biaya total kepemilikan ERP seringkali merupakan domino pertama yang jatuh dalam kegagalan ERP (Panorama Consulting, 2019). Namun, vendor ERP biasanya menguraikan estimasi satu dimensi

dari biaya implementasi. Perkiraan ini sering gagal untuk memasukkan biaya tersembunyi, seperti sumber daya internal, konsultan eksternal dan peningkatan perangkat keras (Panorama Consulting,2019).

Organisasi mengevaluasi Sistem Informasi mereka (*IS*) karena berbagai alasan. Dampak positif adalah hasil akhir yang dicari, ukurannya adalah tingkat sukses dari SI. Pertanyaan yang sering diajukan adalah, "Apakah SI menguntungkan organisasi?" Atau "Apakah SI memiliki dampak positif?" (Gamble, 2012). Pengukuran keberhasilan atau efektivitas sistem informasi (SI) sangat penting untuk pemahaman kita tentang nilai dan keefektifan tindakan manajemen SI dan investasi SI.

Pada penelitian ini, akan digunakan DeLone dan McLean's sistem informasi sukses model (*D&M IS success model*; Delone and Mclean's, 1992, 2003) untuk menganalisa tingkat keberhasilan dari penerapan SAP ERP yang sudah berjalan selama lebih dari 11 tahun di semen padang untuk tingkat individu (karyawan). seperti *e-commerce* (Wang & Liao, 2008), *e-commerce* (Park dkk., 2011), *construction* (Lee et Yu ,2012), *healthcare* (Bossen dkk., 2013), dan seperti yang akan diteliti yaitu ERP (Roky & Al Meriouh, 2015; Ifinedo dkk., 2010; Pei-Fang dkk., 2015). Sejak dipublikasikan tahun 1992, hampir 300 artikel dalam jurnal yang dirujuk telah merujuk dan memanfaatkan, Model Keberhasilan SI ini. Popularitas yang luas dari model ini adalah bukti kuat akan perlunya kerangka kerja yang komprehensif untuk mengintegrasikan temuan penelitian sistem informasi (Delone & McLeans, 2003).

DeLone dan McLean's sistem informasi sukses model memiliki enam dimensi dalam kerangka kerjanya yaitu: *information quality* (kualitas informasi), *system quality*