

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam tataran di era globalisasi dunia bisnis yang semakin kompetitif ini terbuka luas peluang persaingan yang begitu ketat sehingga menuntut akan dibutuhkannya sebuah strategi yang baik serta inovasi-inovasi baru dari setiap perusahaan agar mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan lainnya yang datang dari dalam maupun dari luar negeri. Penetapan strategi di dalam perusahaan merupakan hal yang sangat penting dalam pencapaian tujuan dan berakibat fatal apabila salah dalam penerapannya, tentunya hal tersebut adalah suatu tuntutan bagi setiap perusahaan yang tidak dapat dipungkiri untuk selalu mengikuti perkembangan sistem informasi dan teknologi informasi dalam sistem pengelolaan bisnisnya, agar perusahaan tersebut dapat bertahan dalam persaingan, Oleh karena itu, kebutuhan akan informasi yang cepat dan akurat sangat diperlukan dalam mengambil keputusan bisnis. Agar dapat mempertahankan eksistensi perusahaan di dalam persaingan secara terus menerus, perusahaan harus dapat menganalisis keadaan lingkungan usahanya. Selanjutnya, perusahaan harus dapat melihat persaingan yang terjadi di dalam lingkungan usaha tersebut dan mengetahui apa yang sedang dipersiapkan dan dilakukan para pesaingnya sehingga dapat menentukan apa yang harus dilakukan untuk mengatasi persaingan tersebut. Selain itu faktor internal juga perlu diperhatikan, agar perusahaan mampu tumbuh dan berkembang dengan baik.

Dalam mencapai suatu keberhasilan, maka manajemen perusahaan pada saat ini bertanggung jawab tidak hanya pada kegiatan yang terjadi didalam perusahaan, tetapi meliputi juga kegiatan yang berhubungan dengan lingkungan luar perusahaan. Segala faktor internal dan eksternal yang berpengaruh terhadap pertumbuhan dan tingkat keuntungan perusahaan menjadi perhatian manajemen.

Dalam sebuah perusahaan bisnis, sebuah proses harus lah berjalan dengan efektif, untuk menunjang kebutuhan perusahaan akan persaingan yang semakin ketat. Supaya perusahaan efektif menghadapi persaingan yang ketat tersebut dan untuk mengantisipasi kekacauan internal perusahaan, diperlukan strategi untuk mengarahkan kegiatan tersebut. Strategi merupakan perencanaan dan pencapaian kearah kegiatan yang efektif dan integrative untuk dapat mencapai tujuan perusahaan secara keseluruhan. Agar pemelihan strategi dan pengambilan kebijaksanaan tidak salah, perlu adanya dukungan data yang akurat dan cepat sesuai dengan keadaan yang ada. Untuk mendapatkan data yang akurat tersebut diperlukan sebuah sistem informasi dalam hal ini sistem informasi akuntansi yang terintegrasi dari seluruh kegiatan yang ada dalam perusahaan. tidak terintegrasinya data membuat dibutuhkannya waktu yang lama dalam memenuhi akan data yang biasa datangnya mendadak sehingga menghambat keputusan yang akan diambil, padahal informasi dan data adalah suatu sumber awal untuk mendapatkan gagasan dan keputusan yang seharusnya dikelola dengan baik seperti sumber daya lainnya.

Banyak perusahaan Indonesia, dalam memanfaatkan sistem informasi akuntansi juga sudah menjadi kebutuhan mutlak. Hampir diseluruh bidang industri, peran sistem informasi sudah demikian yang padat karya. Dari sekian banyak sektor industri, perbankan tercatat paling gencar dalam investasi dibidang sistem informasi akuntansi. Wajar, produk yang mereka jual adalah jasa yang berhubungan dengan

angka-angka, dimana keakurasian, kecepatan, mutu layanan, serta keamanan, menjadi sisi paling penting yang harus secara cermat dikelola. Sistem informasi semakin dibutuhkan oleh perusahaan, khususnya dalam meningkatkan kelancaran aliran informasi dalam perusahaan, control kualitas, dan menciptakan aliansi atau kerjasama dengan rekanan lainnya. Perusahaan yang sudah melakukan otomatisasi pada setiap lini manajerialnya, perlu menindak lanjuti dengan membangun suatu sistem informasi manajemen yang integral dan terpadu.

Implementasi teknologi informasi adalah jawaban yang paling tepat dalam menyelesaikan masalah ini, namun jika implementasinya tidak tepat akan menambah beban bagi perusahaan. Oleh karena itu, implementasi teknologi informasi sebaiknya dirancang sedemikian rupa untuk menciptakan sistem yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan dapat meningkatkan efektifitas proses bisnis yang berjalan. Salah satu implementasi teknologi informasi yang banyak digunakan dan terbukti dapat meningkatkan efektivitas perusahaan adalah *Enterprise Resource Planning (ERP)*. *ERP* adalah suatu sistem informasi yang digunakan untuk mengintegrasikan proses dalam sebuah perusahaan.

Enterprise Resource Planning, atau *ERP*, tidak dapat diartikan hanya dengan menerjemahkan dari kepanjangannya saja. Kata *planning* dan kata *resource* bukanlah inti dari *ERP*, tetapi kata *Enterprise* merupakan inti sebenarnya dari istilah *ERP*, yaitu untuk menyatukan seluruh departemen dan fungsi yang ada pada sebuah perusahaan ke dalam sebuah sistem komputer terpadu yang dapat mengakomodasi seluruh kebutuhan spesifik dari departemen yang berbeda. Sistem inilah yang harus dapat memenuhi semua kebutuhan departemen dan mereduksi pekerjaan - pekerjaan manual yang ada. *ERP* mengintegrasikan sistem komputer yang tadinya saling berdiri sendiri pada departemen - departemen yang ada. Setiap departemen masih

memiliki sistem sendiri, tetapi semua sudah terintegrasi satu sama lain, sehingga dapat memantau suatu permasalahan yang terjadi secara terstruktur. Sistem *ERP* dapat meningkatkan kinerja perusahaan dengan mempercepat semua proses dan akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan perusahaan. Sistem *ERP* sering disebut sebagai suatu sistem *back-office*. Sebagai contoh dalam sebuah kasus penjualan, system *ERP* tidak menangani proses penjualan di sisi depan, tetapi sistem *ERP* lebih pada bagaimana menangani suatu order dan memberikan suatu solusi untuk mempermudah alur proses penyelesaian suatu order yang melalui berbagai tahapan. Semua orang dalam perusahaan dapat mengakses informasi yang sama dan juga bisa melakukan perubahan terhadap informasi tersebut. Jika suatu bagian sudah menyelesaikan tugasnya dengan baik, maka secara otomatis sistem *ERP* akan melanjutkan ke bagian berikutnya. Jika sewaktu - waktu ingin diketahui status order, maka hanya perlu masuk ke sistem *ERP* dan bisa melakukan pelacakan status terakhir. Dengan adanya sistem ini, maka proses order akan dapat diproses dengan cepat dan pelanggan dapat cepat menerima hasilnya dengan resiko kesalahan yang ditimbulkan semakin kecil.

Konsep *ERP* adalah sebuah sistem yang mengintegrasikan proses setiap *line* dalam manajemen perusahaan secara transparansi dan memiliki akuntabilitas yang cukup tinggi. Untuk memasuki pasar internasional, *ERP* merupakan salah satu yang menjadi pra-syarat dasar bagi setiap perusahaan. Indonesia merupakan negara yang sedang berkembang, dimana basis perekonomiannya bertumpu di bidang bisnis, maka efisiensi menjadi salah satu faktor yang cukup penting dalam setiap perusahaan. Sistem dalam *ERP* meliputi operasional dan distribusi yang dihasilkan. Tujuan dari implementasi *ERP* adalah menyatukan semua divisi yang ada dalam perusahaan menjadi satu sistem yang dapat dikendalikan secara terpusat. *ERP* lebih

ditujukan pada sistem *back-office*, dimana sistem *ERP* tidak bersentuhan secara langsung dengan konsumen.

ERP (*enterprise Resource Planning*) merupakan suatu metode yang menyediakan infrastruktur yang dapat mengintegrasikan dari beberapa proses bisnis (fungsional dalam perusahaan). Konsep *ERP* merupakan konsep pengintegrasian proses pada setiap *line* manajemen perusahaan secara transparan dengan tingkat akuntabilitas yang cukup tinggi, dimana *ERP* merupakan salah satu persyaratan yang mendasar bagi setiap perusahaan untuk dapat memasuki dan bertahan dalam pasar internasional. Jadi, jangan heran jika investasi dalam fenomena pengimplementasian *ERP* sudah mulai menyebar ke Indonesia, baik pada perusahaan manufaktur maupun sektor jasa, karena dengan menggunakan *ERP* manajemen dapat mengetahui akibat dan yang ditimbulkan keterlambatan bahan baku terhadap keseluruhan proses dalam perusahaan dalam manajemen dapat mengintegrasikannya sejak dini (mulia hartono:7 langkah mudah membangun sistem informasi, 2004:4).

Dengan menerapkan *ERP* diharapkan terintegrasinya data online untuk seluruh fungsi dalam perusahaan, standarisasi dan keakuratan data, mempermudah tugas-tugas manajemen sehari-hari, meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi melalui alokasi sumber daya perusahaan secara optimal. Meningkatkan kualitas informasi akuntansi untuk pengambilan keputusan serta menghasilkan analisa dan laporan untuk perencanaan jangka panjang.

Saat ini fenomena keuntungan penerapan sistem *ERP* mulai dirasakan perusahaan didalam maupun diluar negeri. Perusahaan yang merasakan keuntungan dari penerapan sistem *ERP* oleh perusahaan. Masalah kualitas informasi selama ini masih belum memuaskan pengguna dan kurang efektif karena beberapa faktor, salah satunya penerapan teknologi informasi yang belum terpenuhi. Sehingga jalannya

sistem terganggu dan kurang optimal. Di dalam perusahaan pihak manajemen membutuhkan informasi dan data yang dapat mendukung mereka dalam pengambilan keputusan salah satunya mengenai informasi akuntansi. Dengan berkembangnya teknologi ilmu pengetahuan dan teknologi, maka semua konsep mengenai sistem informasi mulai dihubungkan dengan sistem yang berbasis komputer. Salah satunya bentuk sistem informasi yang digunakan untuk memfasilitasi fungsi-fungsi operasional dalam suatu perusahaan yaitu sistem informasi akuntansi.

Sistem informasi akuntansi merupakan sistem yang memiliki tugas dalam hal pengolahan data keuangan menjadi informasi berupa laporan keuangan yang mana informasi keuangan tersebut dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan pihak internal maupun eksternal yang nantinya digunakan sebagai pembuatan keputusan finansial. Agar implementasi *ERP* bisa berjalan dengan lancar perusahaan harus menyiapkan antara lain bagaimana memilih *ERP* yang sesuai dengan kebutuhan. Membangun bisnis modelnya serta menyiapkan manajemen perubahan yang harus dilakukan akibat penerapan *ERP*, mulai dari proses bisnis, restrukturisasi organisasi, sumber daya manusia, budaya perusahaan, dan berbagai hal lain yang justru bersifat non-teknis dan non-keuangan.

Kemampuan suatu perusahaan dalam menghasilkan data yang terkini merupakan masalah tersendiri bagi perusahaan, sehingga dibutuhkan sistem yang terintegrasi dengan baik agar data yang tampil adalah data *real time*. Selain menampilkan data *real time*, syarat lain dari sistem informasi yang ada ini adalah dapat menampilkan data tersebut dengan mudah, cepat, dan akurat. Sistem informasi yang saat ini sedang berkembang dan relevan dalam hal tersebut adalah *ERP*. Pengelolaan sistem informasi manajemen dalam kegiatan yang dilakukan sebuah

perusahaan, dijalankan melalui pemanfaatan berbagai sumberdaya baik sumberdaya manusia, material dan informasi atau data atau disebut juga sumberdaya konseptual.

Keseluruhan sumberdaya tersebut saling terkait dan terpadu dalam pencapaian tujuan perusahaan. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pada setiap kegiatan penyelenggaraan organisasi tidak dapat dihindari. Oleh sebab itu, penerapan teknologi informasi dan komunikasi di setiap organisasi merupakan suatu kebutuhan yang tidak dapat ditawar-tawar lagi, dalam rangka pertukaran data dan informasi serta penyaluran berita secara cepat, akurat, dan aman.

Teknologi informasi berperan sebagai alat bantu untuk memudahkan pengelolaan suatu sumber daya yang dimiliki oleh suatu organisasi. Faktor manusia akan sangat menentukan kebaikan dan kegunaan teknologi tersebut. Untuk itu, pengembangan sistem informasi membutuhkan suatu teknik dan perencanaan yang baik agar sistem yang dikembangkan tersebut dapat berjalan dan berfungsi secara efektif dan efisien serta tidak mengalami kegagalan. Terdapat beberapa faktor penentu kegagalan dan keberhasilan dari implementasi sistem informasi di suatu perusahaan. Mengembangkan solusi sistem informasi yang berhasil baik mengatasi masalah bisnis adalah tantangan utama untuk para manajer dan praktisi bisnis saat ini. Sebagai seorang praktisi bisnis bertanggung jawab untuk mengajukan atau mengembangkan teknologi informasi baru atau meningkatkannya bagi perusahaan. Adapun untuk seorang manajer bertanggung jawab untuk mengelola usaha pengembangan yang dilakukan para spesialis sistem informasi dan para pemakai akhir bisnis. (O'Brien, 2005).

SAP merupakan singkatan dari *System Application and Products in data Processing* yang merupakan salah satu jenis *software ERP* yaitu *software* yang terintegrasi antara akuntansi, material manajemen, human resource, dan lain-lain.

Dengan *software* ini memungkinkan suatu transaksi otomatis, misalnya dalam pembukuan pemakaian material, ketika petugas gudang melakukan pengambilan material maka akan secara langsung mengubah *account inventory* menjadi biaya.

SAP adalah merupakan salah satu *software ERP* terkemuka dunia suatu nama yang mungkin sudah tidak asing lagi untuk praktisi-praktisi IT dunia, maupun di Indonesia. *SAP* ini adalah singkatan dari “System Analysis and Program Development (in German : System analyse und Programmentwicklung)” yang ditemukan oleh Wellenreuther, Hopp, Hector, Plattner, dan Tschira pada tahun 1972, yang kemudian berganti menjadi “*Systems Application and Products in Data Processing*” pada tahun 1977. *SAP* yang dikenal pada saat ini adalah sistem R/3-nya yang sudah teruji oleh perusahaan-perusahaan dunia dalam menjalankan bisnisnya, yang lebih dikenal dengan *SAP R/3*. Sebelum sampai ke generasi R/3, *SAP* sudah melewati tahap R/1 dan R/2. Selain sistem R/3 yang terkenal banyak juga solusi-solusi bisnis lainnya antara lain *SAP BI (Business Intelligence)* yang digunakan untuk *Data Warehousing*, *SEM (Strategic Enterprise Management)*, *SCM (Supply Chain Management)*, *CRM* dan masih banyak solusi-solusi bisnis lain yang ditawarkan oleh *SAP* untuk berbagai jenis bidang usaha di dunia.

SAP terdiri dari beberapa modul yaitu *FI (financial)*, *CO (Controlling)*, *AM (fixed aset management)*, *PS (project system)*, *OC (office communication)*, *PP (product planning)*, *QM (quality management)*, *PM (plant maintenance)*, *HR (human resource)*. Semua modul tersebut dapat diintegrasikan dan bersifat real time, yang berarti data dapat diperoleh saat itu juga dengan cepat dan tepat.

Dengan melihat kemampuan dari *software ERP* maka harga untuk membeli dan mengimplementasikannya memerlukan investasi yang besar. Investasi ini juga harus mendatangkan manfaat secara ekonomi, oleh karena itu sangatlah penting

untuk menganalisa proses bisnis yang mempengaruhi keberhasilan implementasi software *ERP* agar dapat dicapai tingkat keberhasilan yang tinggi. Begitu pentingnya system informasi di era globalisasi ini mengharuskan setiap perusahaan membutuhkan system informasi yang mampu mendukung setiap kegiatan yang terjadi di dalam perusahaan demi menunjang kinerja yang terjadi didalamnya dan mengetahui setiap informasi secara lengkap, tepat dan cepat untuk mendukung pengambilan keputusan yang tepat dan benar secara cepat, disinilah letak permasalahan yang cukup menarik sehingga peneliti berusaha mencari tahu mengapa disaat perusahaan membutuhkan pengambilan keputusan diwajibkan cepat dan tepat dan *ERP* adalah solusi yang sangat jelas terlihat dan *SAP All in One* adalah salah satu produk *ERP* yang sangat terkenal dalam hal integrasi antara modul 1 dengan lainnya yang dimiliki *SAP* itu sendiri, dan juga menggunakan proses real time tapi masih banyak perusahaan di Indonesia masih banyak sekali yang belum mau atau enggan menggunakan system tersebut. Sedangkan untuk perusahaan yang sudah menggunakan *ERP* masih banyak kendala operasional yang timbul sehingga ketergantungannya pada distributor *ERP* sangat tinggi dan jalannya sistem tidak seperti yang digambarkan berdasarkan uraian tersebut diatas, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Evaluasi Kendala Penerapan *ERP* Modul FI menggunakan CSF pada PT.XYZ.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, penulis membuat identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Belum terintegrasinya intra modul atau modul demi modul yang ada dalam perusahaan.
2. Lamanya proses pengambilan keputusan karena informasi yang dihasilkan masih bersifat parsial.
3. Sulitnya menerapkan sistem informasi yang terintegrasi pada suatu perusahaan.

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk memfokuskan agar permasalahan yang diamati tidak meluas dan tidak menyimpang dari sasaran serta tema pokok permasalahan, maka diperlukan batasan-batasan masalah sebagai berikut:

1. Sistem yang diamati adalah software *ERP SAP R/3 (All in One)* tepatnya pada modul FI.
2. Penelitian difokuskan pada faktor-faktor kendala yang berpengaruh terhadap berhasil atau gagalnya suatu implementasi *SAP R/3 (All in One)*.

Objek penelitian untuk mendapatkan informasi faktor-faktor kendala pada saat implementasi *SAP R/3 (All in One)* di ambil dari data PT. XYZ.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini akan dirumuskan dalam beberapa tahapan penelitian yang antara lain :

1. Apakah yang menjadi faktor penentu keberhasilan penerapan *ERP system SAP R/3 (all in one)* pada modul FI.

2. Bagaimanakah tingkat kesiapan perusahaan dalam menerapkan *ERP* system SAP R/3 (*all in one*) pada modul FI.
3. Apakah yang menjadi faktor kendala pada saat implementasi *ERP* system SAP R/3 (*all in one*) pada modul FI untuk perbaikan terhadap bussiness process yang semula belum sesuai harapan.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah, CSF terjadi pada semua stage *ERP* implemenation: pra-implemenation, implemantion dan implemenation pasca. Namun, beberapa studi telah membahas CSF sistem *ERP* di berbagai tahap implementasi. Adapun tujuan yang diharapkan dari hasil penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi faktor penentu keberhasilan dalam tahap pra-pelaksanaan *ERP* Sistem SAP R/3 (*All in one*) pada modul FI.
2. Untuk mengetahui tingkat kesiapan dalam menerapkan *ERP* sistem.
3. Mengetahui faktor-faktor yang menjadi kendala pada saat implementasi software Perbaikan terhadap bussiness process yang semula mungkin belum sesuai diharapkan setelah adanya penelitian ini dapat menjadi acuan agar kedepannya menjadi lebih baik dalam praktik maupun pengendaliannya, cakupan dari pengendalian ini bisa dilihat dari segi standarisasi maupun customisasi dari modul FI pada SAP *ERP* yang akan di implementasikan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh bagi perusahaan maupun penelitian selanjutnya dari penelitian Tugas Akhir ini antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis dari penelitian ini adalah menjadi tambahan referensi mengenai kendala penerapan SAP khususnya pada modul FI, dan juga memberikan gambaran yang benar sehingga dapat dijadikan referensi pada saat implementasi.
2. Manfaat praktik dari penelitian ini adalah sebagai dasar pertimbangan bagi perusahaan yang mengharapkan proses pengambilan keputusan secara cepat dan tepat berbasis *real time*, perbaikan implementasi dan aplikasi sistem SAP khususnya untuk modul FI, dan juga untuk mendapatkan informasi keputusan yang berguna sebagai acuan untuk melakukan optimisasi implementasi sistem SAP modul FI yang saling berintegrasi dengan modul-modul lain yang akan digunakan pada semua departemen yang terdapat di perusahaan. yang kaitannya untuk kelancaran dalam pengambilan keputusan pada perusahaan khususnya pada bagian Finance Accounting.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan digunakan untuk menggambarkan urutan langkah penulisan laporan secara umum yang dapat dituliskan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah yang menjadi dasar dilakukannya penelitian beserta tujuan, tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian, dan metode yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB II : LANDASAN TEORI

Berisi landasan teori yang mendukung dilaksakannya penelitian. Definisi variable dan alat ukur penelitian akan dijabarkan secara jelas termasuk nantinya kerangka fikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini menjelaskan tempat dan waktu peneletian, jenis, dan sumber data, metode pengumpulan data metode pengolahan / analisis data, dan definisi operasional variable.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN OBJEK PENELITIAN

Bagian ini berisikan gambaran dan penjelesan secara umum mengenai objek penelitian dan hasil pengumpulan data yang berhubungan dengan masalah yang dibahas, hasil analisis, dan pembahasan yang berkaitan dengan masalah yang dihadapi.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan beserta saran perbaikan yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan, maupun saran bagi penelitian dimasa mendatang.