BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Banyaknya inovasi bisnis baru yang semakin berkembang, dan kurangnya loyalitas konsumen terhadap suatu produk membuat kebutuhan akan informasi akuntansi yang tepat dan akurat sangat dibutuhkan untuk meningkatkan dan memperkuat proses bisnis inti perusahaan (Hsu, 2013).

Untuk meningkatkan dan memperkuat proses bisnis inti perusahaan tersebut dibutuhkan sistem informasi akuntansi yang terorganisir antar divisi dan saling terintegrasi satu sama lain (Romney dan Steinbart, 2018). Salah satunya yaitu dengan menerapkan implementasi berkelanjutan *Enterprise Resource Planning (ERP)*.

Implementasi berkelanjutan *Enterprise Resource Planning (ERP)* merupakan sistem yang dapat mengintegrasikan semua aspek kegiatan organisasi seperti penjualan, pengeluaran, produksi, penggajian, buku besar dan sistem pelaporan yang tersimpan dalam satu database (Romney dan Steinbart, 2018). Implementasi berkelanjutan *Enterprise Resource Planning (ERP)* fokus pada integrasi proses bisnis yang memungkinkan integrasi sistem dan layanan, otomatisasi proses bisnis, dan berbagi data dengan aman antar departemen (Indrajit dan Djokopranoto, 2002).

. Implementasi berkelanjutan *Enterprise Resource Planning (ERP)* banyak digunakan oleh perusahaan keuangan seperti perusahaan perbankan untuk memproses semua transaksi berserta data – data nasabah. Dengan adanya implementasi berkelanjutan *Enterprise Resource Planning (ERP)* memudahkan setiap pekerja untuk dapat mengakses dan mengupdate informasi dari berbagai departemen, serta dapat mengurangi risiko file duplikat karena semua informasi akan diperbaharui dalam satu database. Sehingga, keputusan yang diambil akan jauh lebih akurat dan handal.

Berdasarkan data *Global Revenue of Enterprise Software Market 2016 – 2022* memproyeksikan bahwa pendapatan dari implementasi atau

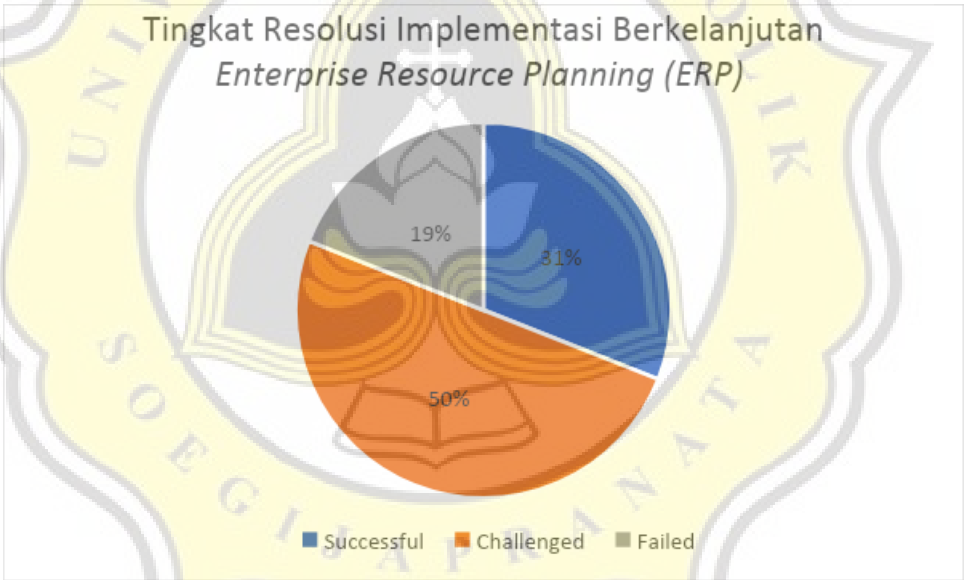
adopsi *Enterprise Resource Planning (ERP)* akan meningkat dari $171.3 M pada tahun 2016 menjadi $305 M pada tahun 2022. Menurut Datamonitor (2005) menunjukan bahwa implementasi berkelanjutan *Enterprise Resource Planning (ERP)* paling banyak diterapkan di Amerika Utara sebanyak 46%. Tingginya penerapan implementasi berkelanjutan *Enterprise Resource Planning (ERP)* difasilitasi oleh faktor – faktor seperti keberadaan infrastruktur yang sangat baik, basis ekonomi yang kuat, kebijakan pemerintah yang mendukung, kematangan teknologi informasi dan budaya computer yang tinggi, dan manajemen yang berorientasi pada proses (Huang dan Palvia, 2001).

Dalam penerapannya, implementasi berkelanjutan *Enterprise Resource Planning (ERP)* memberikan dampak atau pengaruh positif terhadap kinerja operasional perusahaan (Indrajit dan Djokopranoto, 2002). Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Galy & Sauceda (2014) menyatakan bahwa membandingkan kinerja keuangan perusahaan dengan dan tanpa implementasi berkelanjutan *Enterprise Resource Planning (ERP)* dan menemukan bahwa pengadopsi mengungguli non-pengadopsi dalam hal laba atas aset dan laba atas investasi. Namun, sementara perusahaan mengadopsi *Enterprise Resource Planning (ERP)* untuk mendapatkan keuntungan, dalam hal efisiensi dan kemungkinan pengembangan, serta ada beberapa perusahaan tidak menunjukan kinerja keuangan yang positif.

Sebuah survei dari manajer proyek *Enterprise Resource Planning (ERP)* melaporkan bahwa 40% dari proyek implementasi berkelanjutan *Enterprise Resource Planning (ERP)* gagal memenuhi tujuan pra-proyek perusahaan. Hal ini, disebabkan oleh beberapa faktor yaitu beberapa manajer perusahaan kurang memperhatikan dalam memberikan Pendidikan dan pelatihan karyawan mengenai perencanaan dan implementasi berkelanjutan *Enterprise Resource Planning (ERP)* (Indrajit dan Djokopranoto, 2006).

Berdasarkan data *Chaos Report* (2020) tingkat kegagalan perusahaan yang menerapkan implementasi berkelanjutan *Enterprise Resource Planning (ERP)* adalah sebanyak 19% dan yang masih mengalami tantangan dalam mengimplementasikan adalah sebanyak 50%. Hal tersebut menunjukan bahwa dengan adanya implementasi berkelanjutan *Enterprise Resource Planning (ERP)* membawa perubahan pada proses bisnis organisasi dan lingkungan informasi dan dengan demikian adopsi atau implementasi berkelanjutan *Enterprise Resource Planning (ERP)* menyebabkan perubahan drastis dalam organisasi.

Gambar 1. Tabel Resolusi Implementasi Berkelanjutan *Enterprise Resource Planning (ERP)*



Sumber: Standish Group Chaos Report 2020

Untuk mengurangi kegagalan implementasi berkelanjutan *Enterprise Resource Planning (ERP)* sangat diperlukan aktivitas manajemen perubahan yang mendukung perubahan organisasi. Manajemen perubahan adalah masalah penting lainnya dalam mengimplementasikan *Enterprise Resource Planning (ERP)*. Statistik di atas menunjukan bahwa implementasi berkelanjutan *Enterprise Resource Planning (ERP)* tidak menjamin kesuksesan perusahaan. Beberapa peneliti berpendapat bahwa kegagalan dalam manajemen perubahan adalah penyebab utama *Enterprise*

Resource Planning (ERP) yang tidak berhasil (Almajali, 2016). Oleh karena itu, Robey et al. (2002) menekankan manajemen perubahan sebagai faktor penentu keberhasilan dan implementasi berkelanjutan *Enterprise Resource Planning (ERP)*.

Sementara anggota organisasi mungkin menolak untuk melakukan implementasi berkelanjutan *Enterprise Resource Planning (ERP)* dan organisasi harus menjalankan manajemen perubahan untuk mendapatkan kinerja yang sukses. Selain itu, peneliti mempelajari baik manajemen perubahan dan rekayasa ulang yang proses bisnis yang dapat menunjukan bahwa perubahan organisasi secara bersamaan dan secara akurat dapat mengidentifikasi efek atau dampak dari manajemen perubahan.

Dengan demikian, menjalankan rekayasa ulang proses bisnis setelah mengimplementasikan *Enterprise Resource Planning (ERP)* merupakan faktor krusial yang mempengaruhi keberhasilan implementasi berkelanjutan *Enterprise Resource Planning (ERP)*. Rekayasa ulang proses bisnis adalah penerapan metode analisis sistem yang bertujuan untuk mengubah secara dramatis dan meningkatkan proses bisnis fundamental dari suatu organisasi, independen dari teknologi informasi (Whitten, 1989). Rekayasa ulang proses bisnis memiliki beberapa keunggulan yaitu memiliki kemampuan untuk membuat keputusan berdasarkan pemahaman rinci tentang operasi bisnis saat ini, dapat meningkatkan kualitas keluaran dari operasi, dapat mengalokasikan dan menyelaraskan sumber daya yang lebih baik untuk mencapai hasil yang paling penting bagi pelanggan (Sandy dan Broglie, 2007).

Dalam penelitian ini, peneliti mengusulkan konsep orientasi informasi untuk mengukur kompetensi informasi perusahaan berbasis informasi, manusia, dan teknologi agar dapat secara efektif menentukan kinerja terkait organisasi. Ukuran ini mencakup praktik teknologi informasi, praktik manajemen informasi, dan perilaku serta nilai informasi. Pengukuran ini pertama kali dikenalkan oleh Marchand et al. (2000) dan diadopsi dalam beberapa studi mengenai sistem informasi (Maguire, 2010).

Rentang pengukuran ini tidak terbatas pada departemen tertentu akan tetapi berlaku untuk seluruh organisasi.

Penelitian ini merupakan replikasi dari Park (2018) yang merekomendasikan penelitian mengenai ketika pengguna beradaptasi dengan sistem maka kemampuan pengguna dan perusahaan untuk menerapkan dan mengelola informasi akan meningkat dan berdasarkan pernyataan peneliti – peneliti sebelumnya yang menyatakan bahwa kompetensi informasi perusahaan berbasis informasi, manusia, dan teknologi secara efektif dapat menentukan kinerja terkait informasi organisasi dan membawa perubahan pada proses bisnis organisasi dan lingkungan serta informasi. Maka peneliti menganggap penting untuk mempertimbangkan variabel rekayasa ulang perubahan bisnis dan manajemen perubahan dalam hubungannya dengan keberhasilan implementasi berkelanjutan *Enterprise Resource Planning* (ERP) karena dengan adanya rekayasa ulang proses bisnis dan manajemen perubahan akan menghasilkan kinerja *Enterprise Resource Planning* (ERP) yang maksimal dalam suatu organisasi.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul **"Analisis Dampak Rekayasa Ulang Proses Bisnis dan Manajemen Perubahan terhadap Implementasi Berkelanjutan *Enterprise Resource Planning* (ERP): Perspektif Orientasi Informasi"**

1.2 Perumusan Masalah

Penelitian ini menguji faktor – faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi berkelanjutan *Enterprise Resource Planning (ERP)*. Premis yang digunakan dalam pengembangan hipotesis ini yaitu bahwa *Enterprise Resource Planning (ERP)* dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu rekayasa ulang proses bisnis dan manajemen perubahan. Perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah rekayasa ulang proses bisnis dapat mempengaruhi manajemen perubahan?
2. Apakah rekayasa ulang proses bisnis dapat mempengaruhi adaptasi terhadap perubahan bisnis?
3. Apakah manajemen perubahan dapat mempengaruhi adaptasi terhadap perubahan bisnis?
4. Apakah rekayasa ulang proses bisnis dapat mempengaruhi *Enterprise Resource Planning* (ERP)?
5. Apakah manajemen perubahan dapat mempengaruhi *Enterprise Resource Planning* (ERP)?
6. Apakah adaptasi terhadap perubahan bisnis dapat mempengaruhi *Enterprise Resource Planning* (ERP)?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji rekayasa ulang proses bisnis dan manajemen perubahan terhadap keberhasilan implementasi berkelanjutan *Enterprise Resource Planning (ERP)*.

1. Untuk menganalisis pengaruh rekayasa ulang proses bisnis terhadap manajemen perubahan.
2. Untuk menganalisis pengaruh rekayasa ulang proses bisnis terhadap adaptasi terhadap perubahan bisnis.
3. Untuk menganalisis pengaruh manajemen perubahan terhadap adaptasi terhadap perubahan bisnis.
4. Untuk menganalisis pengaruh rekayasa ulang proses bisnis terhadap *Enterprise Resource Planning* (ERP).
5. Untuk menganalisis pengaruh manajemen perubahan terhadap *Enterprise Resource Planning* (ERP).
6. Untuk menganalisis pengaruh adaptasi terhadap perubahan bisnis terhadap *Enterprise Resource Planning* (ERP).

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian kali ini nantinya diharapkan akan manfaat – manfaat seperti:

1. **Manfaat Praktis**

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pertimbangan pada perusahaan bahwa rekayasa ulang proses bisnis dan manajemen perubahan sangat penting dalam mengoperasikan implementasi berkelanjutan *Enterprise Resource Planning (ERP)* yang sukses.

2. **Manfaat Kontribusi Riset**

   Penelitian ini merupakan replikasi dari Park (2018) yang merekomendasikan penelitian mengenai ketika pengguna beradaptasi dengan sistem maka kemampuan pengguna dan perusahaan untuk menerapkan dan mengelola informasi akan meningkat dan berdasarkan pernyataan peneliti – peneliti sebelumnya yang menyatakan bahwa kompetensi informasi perusahaan berbasis informasi, manusia, dan teknologi secara efektif dapat menentukan kinerja terkait informasi organisasi dan membawa perubahan pada proses bisnis organisasi dan lingkungan serta informasi. Maka peneliti menganggap penting untuk mempertimbangkan variabel rekayasa ulang perubahan bisnis dan manajemen perubahan dalam hubungannya dengan keberhasilan implementasi berkelanjutan *Enterprise Resource Planning* (ERP) karena dengan adanya rekayasa ulang proses bisnis dan manajemen perubahan akan menghasilkan kinerja *Enterprise Resource Planning* (ERP) yang maksimal dalam suatu organisasi.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini memaparkan urutan penulisan skripsi yang dibagi menjadi lima bab, yaitu:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab I, merupakan pendahuluan yang menjelaskan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Bab II, merupakan tinjauan Pustaka dan pengembangan hipotesis yang menjelaskan teori dan konsep, kerangka pikir, serta pengembangan hipotesis yang didukung oleh penelitian terdahulu.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab III, merupakan metode penelitian yang menjelaskan populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data yang mencakup teknik pengumpulan data dan jenis sumber data yang akan digunakan, definisi operasional dan pengukuran variabel, serta metode analisis data.

BAB IV: HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

BAB IV, merupakan hasil analisis dan pembahasan yang menjelaskan jawaban dari permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini.

BAB V: Penutup

BAB V, merupakan penutup yang menjelaskan kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran.