

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Enterprise Resource Planning (ERP) merupakan sebuah sistem yang mengintegrasikan proses setiap lini dalam manajemen perusahaan secara transparans dan memiliki tanggung jawab yang cukup tinggi. Untuk memasuki pasar internasional, ERP merupakan salah satu yang menjadi prasyarat dasar bagi setiap perusahaan. Untuk menjalankan fungsi bisnisnya telah banyak dilakukan oleh banyak organisasi.

Beberapa perusahaan dimana basis perekonomiannya bertumpu di bidang bisnis, maka efisiensi menjadi salah satu faktor yang cukup penting dalam setiap perusahaan. Pada kenyataannya, masih terdapat beberapa perusahaan ataupun instansi yang menerapkan sistem ERP tersebut masih kurang efisien contohnya saja dalam penerapan ERP yang merupakan salah satu untuk meningkatkan efisiensi perusahaan maupun instansi. Salah satunya yaitu pengetahuan yang dimiliki masing-masing karyawan masih bersifat individu, sehingga organisasi dalam perusahaan atau instansi mengalami kerugian biaya dan waktu yang harus dikeluarkan untuk memberikan pelatihan kepada karyawan. Selain itu kurangnya strategi *information and communication technology* (ICT) dan keterampilan bidang teknologi informasi (TI) sehingga menurunnya nilai investasi di bidang TI karena rendahnya pemahaman TI di kalangan perusahaan, keterbatasan pendanaan, langkanya tenaga TI yang berpengalaman dan keterampilan (Mahadevan dan Mudiarasan, 2011).

Berbagai penelitian telah membahas pentingnya pengetahuan dari pengguna ERP untuk implementasi ERP yang sukses. Namun, kendala utama dari integrasi atau siklus transfer pengetahuan, dalam implementasi ERP sulitnya integrasi yang melekat (*tacit*) dan pengetahuan eksplisit merupakan penyebab pengetahuan ini tertanam di dalam ERP pihak eksternal (seperti konsultan, vendor, pemasok, pengawas, ahli, dan mitra kerja lainnya) (Saide dan Mahendrawati, 2015).

Knowledge Management (KM) menurut Tiwana (1999) adalah kemampuan untuk membuat dan mempertahankan nilai yang lebih besar dari kompetensi inti bisnis. Pengetahuan manajemen dalam menciptakan dan memberikan produk atau jasa yang inovatif, mengelola dan meningkatkan hubungan dengan yang ada dan pelanggan baru, mitra, dan pemasok, atau administrasi dan meningkatkan praktek kerja dan proses. Kehadiran konsep KM mulai menarik perhatian sebagai perangkat yang mampu mendukung perusahaan dalam memaksimalkan pengetahuan dan informasi pada semua tingkat manajemen dan membantu meningkatkan kinerja perusahaan.

Berbagi pengetahuan pada organisasi akan memberikan kontribusi terhadap kinerja organisasi terutama pada peningkatan kualitas layanan. Budaya organisasi dalam berbagi pengetahuan akan memberikan dukungan terhadap karyawan dalam meningkatkan kemampuannya melalui pelatihan dalam grup diskusi untuk berbagi pengetahuan. *Knowledge sharing* akan meningkatkan pemahaman antara sesama anggota sehingga antara anggota akan saling mendukung serta meningkatkan kinerja dan akhirnya akan menemukan proses kerja yang terbaik bagi organisasi.

Di dalam sistem ERP tersebut ada yang disebut dengan *post project system* ERP, yang diartikan sebagai tahapan setelah sistem ERP diimplementasikan, seperti rangkaian aktivitas-aktivitas atau fase-fase. Salah satunya yaitu fase evaluasi. Kemudian, di dalam fase evaluasi tersebut terdapat beberapa aktivitas salah satunya adalah *knowledge management*. Sehingga, dalam penelitian ini akan dilakukan analisis *knowledge management* (KM) pada implementasi ERP, dan untuk menganalisis digunakan salah satunya metode *critical success factor* (CSF).

Critical success factor merupakan faktor penting bagi perusahaan atau instansi sebagai penunjang keberhasilan. CSF digunakan untuk memetakan kebutuhan-kebutuhan teknologi informasi yang mendukung proses bisnis perusahaan atau instansi, pengembangan sistem teknologi informasi yang akan memiliki makna jika diintegrasikan dengan kebutuhan strategi perusahaan atau instansi terutama dalam menghadapi tantangan bisnis yang semakin berat (Supramaniam dan Kuppusamy, 2011). Kemudian untuk mengidentifikasinya

digunakan pengukuran analisis dengan SEM (*Structure Equation Modelling*)-PLS (*Partial Least Squares*) (Mohmed dan Al-Sabaawi, 2015).

Oleh karena itu, sumber daya manusia sangat berperan penting di dalamnya, sehingga diperlukan manajemen yang baik untuk menyelaraskan penerapan sistem informasi dengan kebutuhan yang ada. Implementasi ERP membutuhkan rentang pengetahuan atau *knowledge* yang luas. Untuk mengetahui beberapa faktor yang menentukan keberhasilan dalam implementasi sistem ERP ada beberapa aspek yang dilihat yaitu *management support, training and education, technical knowledge, change management, business process knowledge*, dan *cost*. Salah satu pengukuran dalam manajemen TI yang dilakukan adalah menggunakan analisis *critical success factor* (CSF). Dengan pengukuran tersebut, akan diketahui faktor-faktor terpenting yang mempengaruhi kesuksesan suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan, serta sejauh mana fungsi tersebut mencapai sasaran atau tujuan yang ditetapkan oleh organisasi.

1.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh dukungan manajemen puncak, *bussiness process reengineering*, pemilihan perangkat lunak dan perangkat keras yang tepat, pendidikan dan pelatihan serta dukungan vendor terhadap keberhasilan implementasi aplikasi sistem ERP.
2. Menganalisis pengaruh keberhasilan implementasi ERP terhadap keunggulan bersaing.

1.3 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengidentifikasi kontribusi penggunaan ERP terhadap kinerja bisnis dari organisasi, serta menguji faktor-faktor keberhasilan implementasi ERP untuk meminimalkan tingkat kegagalan implementasi ERP.
2. Pelaksanaan proses mentransfer atau berbagi pengetahuan dari pihak eksternal yang bertanggung jawab untuk implementasi ERP.