

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pada saat ini peranan Sistem Informasi tidak dapat dipungkiri lagi telah menjadi salah satu elemen penting dalam mendukung proses bisnis di perusahaan. Setiap perusahaan dituntut untuk selalu memperhatikan teknologi yang dimiliki secara keseluruhan agar dapat terus mengikuti perubahan dari perkembangan teknologi. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, perusahaan dapat menjalankan proses bisnis dengan lebih cepat dan dapat mengolah data dengan lebih akurat. Perusahaan yang dapat menerapkan teknologi informasi dengan efektif dan efisien menjadi lebih unggul dibandingkan dengan perusahaan yang lainnya. Dorongan inilah yang akhirnya melahirkan sebuah sistem informasi, yaitu sebuah sistem yang khusus dirancang untuk mendapatkan, mengelola, dan menghasilkan informasi yang dibutuhkan oleh penggunanya. Hal ini terjawab dengan hadirnya sebuah sistem informasi ERP (*Enterprise Resources Planning*). ERP telah banyak diterapkan diberbagai bidang baik itu bidang pendidikan, kesehatan, pemerintahan, ataupun perusahaan- perusahaan yang tujuannya tidak lain untuk mengintegrasikan kegiatan- kegiatan didalam satu sistem ERP. ERP adalah sebuah sistem informasi yang dapat mengintegrasikan fungsi pemasaran, fungsi pemesanan, fungsi keuangan, fungsi persediaan, fungsi sumberdaya dan lain sebagainya. Sekarang ini ERP telah berkembang sebagai sistem yang dapat mengintegrasikan semua kegiatan perusahaan kepusat penyimpanan data sehingga dapat dengan mudah diakses oleh semua bagian yang membutuhkan termasuk mengintegrasikan sistem dengan pemasok (Wicaksono, Mulyo, & Riantono, 2015)

Sala satu perusahaan yang menerapkan sistem ERP ini yaitu PT.Titis Sempurna, PT.Titis Sempurna sudah cukup lama menerapkan sistem ERP sekitar 5 tahun dari tahun 2014 sampai dengan sekarang. PT.Titis sempurna

memanfaatkan sebuah vendor yang bernama AXELOR untuk membantu dalam pengoperasian dan pengelolaan sistem ERP tersebut. AXELOR adalah sebuah vendor yang mampu mempercepat dan mengoptimalkan bisnis dengan alat pendukung keputusan yang terintegritas (ERP) langsung kedalam prangkat lunak. Selain itu vendor AXELOR memungkinkan pengguna untuk memilih hosting cloud dan server yang disediakan oleh penyedia Vendor itu sendiri . PT.Titis sempurna adalah perusahaan yang bergerak dibidang minyak dan gas dengan mengelola gas mentah LPG menjadi gas siap pakai untuk dipasarkan kembali ke *customer*, dalam hal ini adalah PT.Pertamina persero

aktivitas yang sering dilakukan di sistem ERP ini yaitu aktivitas pada bagian PO (*purchase*) maka dari itu penelitian kali ini lebih terfokus pada bagian PO (*purchase*) karna hampir setiap hari bagian dari PO ini melakukan transaksi di sistem ERP transaksi yang dillakukan disistem ERP ini meliputi, pemesanan barang yang dilakukan karyawan dari lapangan dan pembuatan *purchase requisition* yang dibuat oleh pihak internal perusahaan. untuk melakukan pemesanan PO karyawan dari bagain lapang terlebih dahulu meminta from PO kebagai dari *purchase* kemudian mengisi from PO tersebut, untuk dilaporkan kebagian HRD, setelah bagian HRD memeriksa from PO dari bagian lapangan lalu bagian HRD kemudian menandatangani from PO tersebut untuk diberikan ke bagian *purchase* agar dilakukan proses pemesana, akan tetapi pada saat akan melakukan proses pemesanan PO bagian *purchase* sering menghadapi masalah seperti ketika ingin mengimputkan data PO kedalam sistem, *admin* dari *purchase* tidak bisa meng*copy paste* data yang sudah diinputkan sebelumnya apabila ada kesamaan data pada from PO. selain itu sistem ERP pada bagian *purchase* juga tidak bisa melakukan pengeditan data apabila terjadi kesalahan dalam pembuatan data PO, maka bagian *purchase* harus meng*cancel* data PO yang sudah dibuatkan sebelumnya hal ini tentu akan berdampak pada pembuatan PO ulang dengan mengharuskan pemesan PO melalui proses awal permintaan ulang kembali, yang mengharuskan peminta PO untuk melakukan proses ulang seperti yang sudah disebutkan sebelumnya

berdasarkan data diatas dan permasalahan yang ditemukan maka penulis ingin mengukur tingkat dimana pengguna mampu berinteraksi secara efektif dengan sistem ERP menggunakan metode *usability*. Sebelum melakukan pengukuran kinerja sistem ERP, perlu di ingat bahwa usability adalah suatu tolak ukur yang digunakan untuk mengetahui kinerja dari suatu sistem dengan mengujinya langsung kepada pengguna (Yumarlin, 2016)

**Menggunakan dan mengintegrasikan sistem ERP dengan proses bisnis yang sudah berjalan tidak mudah** Karna perusahaan perlu merencanakan dengan baik bagaimana agar sistem ERP tersebut dapat diterima dan digunakan dengan nyaman oleh karyawan lalu bagaimana karyawan menyesuaikan sistem ERP dengan kegiatan atau pekerjaan yang biasa mereka kerjakan sebelum dan sesudah adanya sistem ERP ini. Ditambah lagi sistem ERP yang ada di PT.Titis sempurna ini sudah berbasis *website* tentunya hal ini membuat sistem rentan akan diserang oleh *hacker* karna *system* dapat diakses dimana saja dan kapan saja. jadi perlu ditingkatkannya keamanan untuk mengantisipasi serangan dari seorang *hacker* dengan cara menambah bagian IT yang ada di PT.Titis sempurna dan memberikan arahan kepada pengguna sistem agar tidak memberikan informasi kepada sembarang orang.

Selain itu sistem ERP juga terlalu banyak fitur dan terlalu kompleks untuk digunakan oleh *user*, Maka dari itu perlu dilakukannya analisis atau pengukuran kinerja dari sistem ERP untuk mengetahui apakah sistem tersebut telah memenuhi kebutuhan dan tujuan dari perusahaan. Dengan ditemukannya permasalahan-permasalahan di atas maka perlu dilakukan penelitian tentang **“Penerapan *Usability Testing* Untuk Pengukuran Kualitas Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP)”**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis sebutkan sebelumnya dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu Bagaimana menerapkan *Usability testing* untuk mengukur kualitas sistem

ERP (enterprise resource planning) yang ada di PT.Titis Sempurna Prabumulih ?

### **1.3. Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah yang dilakukan dalam penelitian kali ini melihat dari rumusan masalah yang di dapat berikut penulis uraikan batasan masalah pada penelitian kali ini yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian lebih fokus pada bagian *Purchase* karna bagian ini setiap hari melakukan Transaksi di sistem ERP
2. Dalam melakukan pengukuran *Usability Testing* penulis akan mengukur 5 aspek dalam *usability* yang meliputi *learnability, efficiency, memorability, error dan satisfaction.*
3. Responden yang akan disebar *Quesioner* pada penelitian kali ini berjumlah 11 orang yang terdiri dari karyawan dan pengguna sistem ERP PT.Titis itu sendiri.

### **1.4. Tujuan dan Manfaa**

#### **1.4.1.Tujuan**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah menerapkan *usability testing* untuk pengukuran kualitas sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) yang ada di PT.Titis Sempurna Prabumulih

#### **1.4.2.Manfaat**

Penelitian kali ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik bagi perusahaan, mahasiswa dan universitas berikut penulis uraikan manfaat penelitian yang diharapkan dapat diberikan yaitu sebagai berikut :

##### **1. Bagi Prusahaan**

- A. Diharapkan dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem ERP
- B. Dengan diterapkannya *usability* pada sistem *ERP (enterprise resource planning)* hendaknya dapat menghasilkan sistem yang

mudah untuk digunakan, efisien untuk diterapkan, dan aman untuk dioperasikan

- C. Diharapkan nantinya dapat mengetahui sejauh mana tingkat *Learnability, Efficiency, Memorability, Errors, dan Satisfaction* yang ada pada sistem ERP.

## 2. **Bagi Mahasiswa**

- A. Diharapkan dapat menjadi referensi untuk mahasiswa dalam melakukan penulisan skripsi dan pembelajaran untuk kedepannya
- B. Diharapkan dapat memberikan sarana untuk mengintegrasikan pengetahuan dan keterampilan yang didapat selama menjalankan proses pembelajaran

## 3. **Bagi Universitas**

- A. Diharapkan mampu memberikan masukan bagi universitas untuk memperbaiki proses penelitian ataupun pembelajaran agar lebih baik dari sebelumnya
- B. Diharapkan mampu menjadi acuan untuk mahasiswa dalam melakukan penelitian selanjutnya

## 1.5. **Metodelogi Penelitia**

### 1.5.1. **Waktu dan Tempat**

Penelitian Waktu penelitian yang penulis lakukan dimulai dari tanggal 03 november 2019 sampai dengan 03 januari 2019 pada waktu kerja di Jl. Dempo No.34, Muara Dua, Kec. Prabumulih Tim., Kota Prabumulih, Sumatera Selatan 31113.

### 1.5.2. **Metode Penelitian**

Pada penelitian ini metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode kuantitatif dengan penelitian survei. Menurut Sugiyono (2016) pengertian metode kuantitatif adalah Metode kuantitatif dapat

diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sedangkan penelitian survei yaitu penelitian yang digunakan untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesis. Menurut Sugiyono (2016) adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, untuk menemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis. penelitian dengan menggunakan metode pendekatan kuantitati yaitu penelitian yang mengelola dan menyajikan data dengan menggunakan perhitungan statistika yang melibatkan angka atau skor/nilai sehingga memungkinkan peneliti untuk mengambil keputusan yang obyektif (Oktaviana, Syah, & Abdillah, 2016)

### **1.5.3. Metode Pengumpulan Data**

Pada pengumpulan data kali ini peneliti menggunakan metode pengumpulan data primer dan sekunder metode pengumpulan data Primer yaitu data yang di ambil secara langsung kepada responden atau objek penelitian sedangkan data skunder adalah mengumpulkan data yang dilakukan hanya pada satu waktu selama penelitian dengan melihat sumber yang sudah ada (indra Susanti & Mandiri, 2016). Berikut ini data skunder dan data primer dalam penelitian kali ini yaitu sebagai berikut:

#### **1. Data Primer**

- A. Wawancara (interview)  
yaitu menanyakan secara langsung kepada pihak-pihak yang bersangkutan mengenai sistem ERP (Enterprise Resource Planning ) dan bagaimana penyusunan laporan ini
- B. Observasi (Observation) yaitu melaksanakan pencatatan, penyusunan, dan penyampaian data yang diperlukan dalam

menganalisa sistem kinerja sistem ERP (enterprise resource planning)

- C. Kuisisioner yaitu pada metode ini kegiatan yang dilakukan adalah menyebarkan kuisisioner kepada beberapa orang untuk mengetahui bagaimana tingkat kegunaan dari kinerja sistem ERP (enterprise resource planning) PT.Titis Sempurna Prabumulih.

## 2. Data sekunder

- A. Studi Kepustakaan (Library Study) yaitu pencarian data melalui media buku-buku maupun media internet yang berhubungan dengan sistem ERP
- B. Penelitian Terdahulu yaitu pencarian data dengan melihat contoh skripsi atau jurnal penelitian yang berhubungan dengan sistem ERP

## 1.6. Sistematika Penulisan

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini membahas latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian metodologi penelitian dan sistematika penulisan dalam penelitian.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menerangkan mengenai secara umum perihal tinjauan objek yang di gunakan untuk penelitian dan teori-teori yang melandasi dalam analisa pengukuran *usability* sistem ERP PT.Titis sempurna prabumulih.

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang metode yang digunakan dalam melakukan analisa pengukuran kualitas sistem ERP dengan

menggunakan *usability testing* yang ada di PT.Titis sempurna prabumulih.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Didalam bab ini akan membahas tentang hasil apa yang didapat pada saat melakukan pengukuran kualitas sistem ERP menggunakan metode *usability*.

#### **BAB V KESIMPULAN**

Bab ini akan menyatakan kesimpulan serta saran dari hasil uraian yang telah di bahas dan dilakukan sebelumnya.