

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi telah merubah para pelaku industri bisnis dalam mengelola suatu informasi. Dimana bisnis dapat bertahan dalam persaingan yang semakin ketat. Teknologi informasi dapat membantu segala jenis bisnis untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis, pengambilan keputusan, kerjasama kelompok kerja, hingga dapat memperkuat posisi kompetitif dalam pasar yang cepat dan mudah berubah. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan eksistensi perusahaan dalam industrinya.

Seiring dengan pasar yang semakin meng-global dan munculnya teknologi informasi, persaingan dunia bisnis semakin ketat. Pelaku industri mulai sadar bahwa untuk menyediakan produk yang murah, berkualitas, cepat dan dapat mengelola pembelian atau pengadaan barang, mengelola pemasok dan mengelola hubungan dengan pelanggan, dan perbaikan di internal sebuah perusahaan manufaktur tidaklah cukup. Oleh karena itu, untuk mengatasi masalah tersebut, diperlukan sebuah sistem yang lebih baik yang dapat membantu perusahaan dalam menyelesaikan masalah dan siap dalam menghadapi tantangan bisnis. Kegiatan perusahaan manufaktur antara lain terdiri dari pengelolaan persediaan, *supply chain*, kegiatan produksi, hingga pengiriman produk yang berkualitas bagi konsumen. Seluruh rangkaian proses mulai dari penerimaan bahan baku hingga

pengiriman produk jadi diatur dalam sebuah sistem yang biasa dikenal dengan *supply chain management*.

Lambert (1998) menyatakan bahwa *supply chain management* merupakan integrasi proses-proses bisnis dari pengguna akhir melalui pemasok awal yang menyediakan produk, jasa, dan informasi yang memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Roger (2004), manajemen rantai pasokan/ *supply chain management* adalah perencanaan desain dan kontrol aliran informasi dan material di sepanjang rantai pasokan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan secara efisien sekarang dan di masa depan. Menurut Shapiro (2001), *supply chain management* memiliki tujuan untuk meminimalkan seluruh biaya yang dikeluarkan dalam proses *supply chain* dalam rangka memenuhi permintaan konsumen.

Di Indonesia sudah ada beberapa perusahaan yang menerapkan *Supply Chain Management* guna membantu memenuhi kebutuhan konsumen dan salah satu perusahaan yang telah menerapkan *supply chain management* adalah PT. X.

PT.X merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pertambangan, pertanian, kehutanan, peralatan konstruksi, mesin diesel, gas alam, mesin industri dan generator set. Selain itu, PT. X Tbk juga merupakan perusahaan penyalur (*dealer*) resmi produk Caterpillar yang merupakan sebuah perusahaan terkemuka asal Amerika yang bergerak di bidang alat-alat berat. Pada tahun 1988 PT. X menjadi salah satu *dealer* Cat pertama di dunia yang menggunakan sistem *online Caterpillar Dealer Information System (CDIS)*. Melalui sebuah perjalanan panjang yang membanggakan selama lebih dari 35 tahun, PT. X tumbuh menjadi salah satu perusahaan yang berperan dalam pembangunan Indonesia.

Perusahaan yang menerapkan *supply chain management* harus mengetahui beberapa faktor agar penerapannya dapat berjalan dengan lancar dan menghindari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kegagalan dari sebuah sistem itu sendiri. Penerapan sistem informasi dalam proses bisnis yang telah diterapkan oleh perusahaan diharapkan berhasil atau sukses dalam pelaksanaannya. Pengukuran kesuksesan sistem informasi sangat diperlukan bagi manajemen untuk mengetahui nilai tambah bagi perusahaan.

Banyak penelitian yang telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem teknologi informasi. Salah satu penelitian yang terkenal adalah yang dilakukan oleh DeLone dan McLean (1992) dengan merefleksikan hubungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi, yakni: kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), penggunaan (*use*), dampak individual (*individual impact*), dan dampak organisasional (*organizational impact*). Namun, berkat kontribusi-kontribusi penelitian-penelitian sebelumnya dan akibat perubahan-perubahan dari peran dan penanganan sistem informasi yang telah berkembang, DeLone dan McLean memperbarui modelnya dan menyebutnya sebagai Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang diperbarui (*updated D&M IS Success model*) dengan menambah kualitas layanan (*service quality*), minat untuk menggunakan (*intention to use*), dan menggabungkan dampak individu dan dampak organisasi menjadi manfaat bersih (*net benefits*).

Secara mendasar variabel dari kesuksesan sebuah implementasi sistem informasi terdiri dari 3 bagian yaitu sistem itu sendiri, penggunaan dari sistem dan kemudian dampak yang dihasilkan dari penggunaan dan kepuasan pengguna. *Information quality* yang digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. *System quality* yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri. *Service quality* merupakan layanan yang diberikan oleh suatu sistem kepada pengguna. *User satisfaction* adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. *Use* digunakan untuk mengukur suatu sistem, jika keberadaan sistem tersebut tidak memaksakan *user* untuk menggunakannya. Sedangkan *net benefit* berfokus pada manfaat yang didapatkan oleh pengguna saat atau setelah menggunakan suatu sistem.

Pada dasarnya sistem informasi yang telah diimplementasikan di banyak perusahaan dengan biaya yang besar, namun masalah yang timbul adalah penggunaan yang masih rendah terhadap SI secara kontinu. Rendahnya penggunaan SI diidentifikasi sebagai penyebab utama yang mendasari terjadinya *productivity paradox* yaitu investasi yang mahal di bidang sistem tetapi menghasilkan return yang rendah (Venkatesh dan Davis 2000).

Dengan perubahan tersebut, ekspektasi kinerja juga mengalami kenaikan sehingga kinerja tersebut juga mengalami peningkatan. Begitu pula, ekspektasi usaha menuju penggunaan TI bukan merupakan suatu upaya yang berat dan memakan waktu yang relatif lama. Disamping ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha juga adanya faktor sosial yang mendukung perubahan tersebut, semisal adanya dukungan dari teman-teman, pimpinan maupun lingkungan yang ada di

organisasi (Hamzah, 2009). Kesesuaian tugas dan kondisi yang memfasilitasi pemakai semakin meningkat.

Studi akademis dengan beberapa pandangan teoritis dan bukti empiris mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan sebuah sistem telah banyak dilakukan oleh para peneliti sebelumnya. Roldan dan Leal (2003), McGill et al. (2003), Hussein et al. (2005), memberikan hasil bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan prediktor yang signifikan terhadap kepuasan pemakai, penggunaan, dan dampak individu. Sedangkan Rai (2002), Hanmer (2004), Livari (2005), dan Radityo dan Zulaikha (2007), menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan prediktor yang signifikan terhadap penggunaan akan tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pemakai. Penelitian-penelitian tersebut sepertinya memperlihatkan ketidakkonsistennya hasil empiris yang diperoleh antara satu dengan lainnya. Dengan tidak konsistennya pengujian model yang dilakukan di beberapa bidang penelitian tersebut, membuka peluang untuk dikembangkan lebih lanjut pada objek penelitian yang berbeda.

Sebatas pengetahuan dan pemahaman penulis, belum ada penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan *supply chain management* yang dilakukan di Indonesia khususnya di PT.X. Penelitian ini dilakukan di PT.X karena perusahaan tersebut merupakan perusahaan yang telah banyak memberikan kontribusi bagi perkembangan pembangunan di Indonesia. Dengan menurunnya aktifitas ekonomi di bidang tambang dan minyak serta persainganbisnis industri alat berat yang semakin ketat, maka PT. X bermaksud untuk merestrukturisasi

perusahaannya, terutama yang berkenaan dengan pengembangan teknologi informasi yang dapat mendukung bisnis secara keseluruhan serta meningkatkan pelayanan kepada customer. Oleh karena itu, menjadi tantangan tersendiri bagi penulis dalam mengembangkan dan melakukan penelitian mengenai kesuksesan *supply chain management* di Indonesia.

Penelitian yang dilakukan penulis adalah menguji teori kesuksesan sistem informasi dengan mengambil faktor-faktor yang menentukan dan menunjukkan kesuksesan sistem informasi seperti yang telah dipaparkan oleh DeLone dan McLean (2003), Venkatesh *et al.*, (2012) dengan merefleksi hubungan dari sembilan pengukuran kesuksesan sistem informasi, yakni: kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), penggunaan (*use*), ekspektasi kinerja (*performance expectancy*), ekspektasi usaha (*effort expectancy*), pengaruh sosial (*social influence*), dan manfaat bersih (*net benefits*).

Berdasarkan paparan penjelasan diatas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesuksesan *Supply Chain Management*. Peneliti melakukan penelitian secara empiris dengan memvalidasi dan menguji model menggunakan data yang dikumpulkan dari manajer sistem informasi PT. X yang telah menerapkan *supply chain management*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, untuk memperjelas permasalahan yang akan diteliti maka pokok permasalahan yang akan penulis rumuskan yaitu:

1. Apakah pengaruh ekspektasi kinerja terhadap penggunaan?
2. Apakah pengaruh ekspektasi usaha terhadap penggunaan?
3. Apakah pengaruh sosial terhadap penggunaan?
4. Apakah pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan?
5. Apakah pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan?
6. Apakah pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan?
7. Apakah pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna?
8. Apakah pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna?
9. Apakah pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna?
10. Apakah pengaruh penggunaan terhadap kepuasan pengguna?
11. Apakah pengaruh penggunaan terhadap manfaat yang dirasakan?
12. Apakah pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat yang dirasakan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui pengaruh ekspektasi kinerja terhadap penggunaan.
2. Untuk mengetahui pengaruh ekspektasi usaha terhadap penggunaan.
3. Untuk mengetahui pengaruh sosial terhadap penggunaan.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan.
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan.

6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan.
7. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.
8. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.
9. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.
10. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan terhadap kepuasan pengguna.
11. Untuk mengetahui pengaruh penggunaan terhadap manfaat yang dirasakan.
12. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat yang dirasakan.

1.4 Batasan Masalah Penelitian

Batasan-batasan masalah pada penelitian ini adalah

1. Penelitian ini hanya ditujukan untuk staff/karyawan yang menggunakan sistem *Supply Chain Management*.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada kesuksesan *Supply Chain Management* di PT.X.

1.5 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini penulis berharap agar hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta dapat mengaplikasikan dan mensosialisasikan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menjadi wahana pengetahuan mengenai *supply chain management* dan faktor yang mempengaruhi

kesuksesan sistem informasi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti mengenai *supply chain management* atau faktor yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi.

3. Bagi Organisasi

Diharapkan menambah pengetahuan organisasi yang telah menerapkan *supply chain management* dalam kegiatan operasional perusahaan.

1.6 Sistematika Pembahasan

Penelitian ini menggunakan sistematika penulisan dengan susunan sebagai berikut:

Bab I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II : KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari penelitian ini dan didukung dengan berbagai hasil penelitian terdahulu. Selain itu, bab ini juga berisi uraian mengenai hubungan antar variable penelitian terdahulu yang disertai dengan hipotesis serta model penelitian yang diajukan.

Bab III: METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan menjelaskan mengenai populasi dan sampel penelitian, metode pengumpulan data, definisi operasional variabel, dan teknik analisis data.

Bab IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai hasil pengumpulan data, karakteristik responden, perhitungan validitas dan reliabilitas, analisis deskripsi variabel, evaluasi model struktural, ringkasan hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V : SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini akan menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian, implikasi dari hasil penelitian, saran untuk penelitian berikutnya, dan keterbatasan penelitian



