

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ditengah dinamisme lingkungan bisnis pada era globalisasi sekarang ini membuat persaingan bisnis antar perusahaan dalam mendapatkan pangsa pasar semakin ketat. Banyak cara yang dilakukan perusahaan untuk dapat bersaing dengan unggul di pasar global dalam jangka panjang maupun jangka pendek (*competitive advantage*) salah satunya adalah dengan mengembangkan teknologi berbasis sistem informasi. Pemanfaatan teknologi berbasis sistem informasi pada organisasi perusahaan berkaitan erat dengan penggunaan komputer. Sehingga persepsi sebagian besar pengguna sistem informasi mengarah pada penggunaan komputer sebagai alat yang membantu meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja individu di perusahaan.

Dalam lingkup sistem informasi, penerapan sistem informasi manajemen berbasis komputer merupakan suatu kebutuhan yang mutlak dan dapat memberikan keunggulan kompetitif sehingga mendapat prioritas yang utama. Sistem informasi manajemen berbasis komputer yang dikembangkan perusahaan, dinilai manajemen sebagai analisis investasi dan sumber daya yang memegang peran penting karena sudah memasuki hampir semua lini kegiatan diperusahaan. Dengan kecanggihan sistem informasi manajemen berbasis komputer ini, analisis

pengambilan keputusan yang sebelumnya cukup rumit dengan tidak didukung oleh data yang akurat, selain itu memerlukan waktu yang cukup lama hingga biaya yang besar pula kini mulai bisa diatasi karena telah mengubah pemrosesan data yang mulanya manual menjadi otomatis.

Informasi merupakan sumber utama bagi perusahaan, oleh karena itu sistem informasi berbasis komputer diharapkan mampu menghasilkan informasi yang berkualitas. Menurut Mc.Leod (2010:36) informasi berkualitas harus memenuhi empat dimensi yaitu relevansi, akurasi, ketepatan waktu dan kelengkapan. Apabila informasi yang tersedia tidak berkualitas atau informasi yang dibutuhkan tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya, ini akan menyebabkan manajemen salah dalam pengambilan keputusan dan dampaknya akan merugikan perusahaan. Selain itu dengan berkembangnya sistem informasi memudahkan organisasi untuk mengakses informasi dimana saja dan kapan saja, dan dalam aktivitas operasional perusahaan, teknologi sistem informasi membantu menciptakan produk yang sangat kompetitif.

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) sebagai sebuah badan usaha milik negara (BUMN) sekaligus perusahaan publik dan sebagai penyelenggara jasa layanan telekomunikasi dengan jaringan terbesar dan wilayah cakupan terluas di Indonesia tentu menyadari bahwa kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan selalu meningkat sesuai dengan kebutuhan di masa mendatang. Tuntutan bisnis dan perubahan industri teknologi, komunikasi dan informasi yang saat ini tengah berlangsung dan agar dapat terus memberi pelayanan terbaik dalam dinamika perubahan tersebut, Telkom telah melakukan transformasi di segala bidang,

dimulai dengan transformasi portofolio bisnis yang mencakup *Telecommunication, Information, Media, Edutainment, dan Service (TIMES)*. Berikut ini disediakan tabel mengenai pertumbuhan pelanggan Telkom dari tahun 2009 – 2013:

Gambar 1.1
Jumlah Pelanggan Telkom (juta orang)



Sumber : diolah dari laporan tahunan telkom periode 2009 – 2013

Gambar 1.1 diatas menunjukkan kecenderungan perkembangan jumlah pelanggan yang meningkat, walaupun ada penurunan yang terjadi pada tahun 2013. Meskipun demikian, terjadi peningkatan pada portofolio bisnis yang lain, ini menandakan bahwa komitmen Telkom terhadap konektivitas dan mobilitas data yang handal dan terpercaya, mampu meningkatkan jumlah pelanggan.

Transformasi portofolio bisnis yang dilakukan mendorong terjadinya transformasi infrastruktur dan sistem operasi dalam Telkom secara *Group*. Salah satu sistem operasi yang sudah dikembangkan oleh PT. Telkom adalah SAP (*System Application Product*) yang merupakan software dari sistem informasi manajemen dimana sistem ini dapat mengintegrasikan data antar departement.

Software SAP (*System Application Product*) merupakan sistem yang sudah lebih dari 10 tahun digunakan oleh Telkom untuk menunjang proses bisnisnya. Dalam wawancara yang dilakukan terhadap *officer* pada divisi FBCC yang menggunakan SAP, mengatakan bahwa pada penerapannya ada beberapa masalah yang ditemui seperti jaringan *server* yang terkadang *error* apabila terlalu banyak data yang diproses, hal ini tentu akan mengakibatkan pengguna harus menunggu sampai jaringan normal kembali dan dampaknya akan menghambat pengguna sistem dalam menyelesaikan pekerjaan. Selain itu masalah *human error* terkadang terjadi dalam hal penginputan data laporan keuangan tentu ini akan mengurangi efisiensi kinerja perusahaan. Dari permasalahan diatas, maka perlu adanya evaluasi untuk melihat seberapa besar kinerja sistem informasi (SI) yang ada di PT. Telkom. Untuk itu, penulis melakukan survei awal kepada 30 karyawan PT. Telkom di divisi *Finance, Billing, & Collection Center* (FBCC). Berikut hasil survey tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1
Tanggapan Karyawan Tentang Kinerja SI

No	Pernyataan	Ya		Tidak	
		F	%	F	%
1	Selama ini sistem diperusahaan menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemakai	13	43.33	17	56.67
2	Sistem informasi memiliki informasi yang lengkap, detail dan relevan	14	46.67	16	53.33
3	Selama ini tingkat kesesuaian laporan yang dihasilkan aplikasi sistem sesuai dengan apa yang diinginkan	14	46.67	16	53.33
4	Selama ini informasi yang	15	50.00	15	50.00

	dihasilkan oleh sistem informasi yang ada di perusahaan sesuai dengan kenyataan atau kejadian yang sesungguhnya terjadi				
5	Selama ini sistem yang ada di perusahaan menghasilkan informasi yang akurat	13	43.33	17	56.67
6	Selama ini saya merasa puas dengan keakuratan informasi yang dihasilkan sistem.	11	36.67	19	63.33
7	Selama ini format tampilan sistem memudahkan pengguna.	16	53.33	14	46.67
8	Selama ini informasi yang dihasilkan oleh sistem disajikan dengan tepat dan jelas	13	43.33	17	56.67
9	Selama ini sistem informasi yang ada di perusahaan mudah digunakan	18	60.00	12	40.00
10	Selama ini sistem informasi yang ada memiliki proses input yang mudah	14	46.67	16	53.33
11	Selama ini sistem menyediakan informasi yang selalu <i>up to-date</i>	10	33.33	20	66.67
12	Selama ini sistem menyediakan informasi pada saat dibutuhkan.	11	36.67	19	63.33
13	Selama ini sistem informasi yang ada di perusahaan membantu menyelesaikan pekerjaan	21	70.00	9	30.00
14	Selama ini sistem mampu menghasilkan informasi yang mendukung pengambilan keputusan	14	46.67	16	53.33
15	Selama ini sistem mampu memenuhi kebutuhan informasi yang ada di perusahaan	15	50.00	15	50.00
16	Selama ini sistem memberikan batasan kewenangan penggunaan	20	66.67	10	33.33
	Rata-Rata		48.33		51.67

Sumber : Karyawan PT. Telkom di divisi FBCC

Berdasarkan hasil survei diatas, dapat dilihat bahwa sebagian besar karyawan merasa kinerja SI belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata

karyawan yang lebih besar menjawab tidak sebanyak 51.67% bila dibandingkan dengan karyawan yang menjawab ya sebanyak 48.33%.

Pada dasarnya, perusahaan mengharapkan agar sistem informasi yang mereka pakai memiliki kinerja baik. Penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa penerapan suatu sistem dalam perusahaan dihadapkan kepada dua hal, apakah perusahaan mendapatkan keberhasilan penerapan sistem atau kegagalan sistem (Montazemi, 1988 dikutip dalam Komara, 2006:144).

Kinerja sistem informasi telah di uji hubungannya dengan beberapa faktor *influence*, antara lain : keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem, kapabilitas personil SI, ukuran organisasi, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan SI, program pelatihan dan pendidikan pemakai, komite pengendalian SI dan lokasi departemen SI, Soegiharto (2001) dan Tjhai Fung Jen (2002) dikutip dari Almilia & Brilliantien (2007).

Untuk menghindari kegagalan sistem, maka perlu dilakukan pengukuran dalam menentukan keberhasilan penerapan sistem informasi. Terdapat banyak cara pengukuran yang dilakukan dalam menentukan kesuksesan sistem informasi. Penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa penggunaan sistem (*system use*) dan kepuasan pengguna informasi (*User Information Satisfaction / UIS*) dijadikan sebagai tolok ukur keberhasilan sistem, Montazemy (1988) dalam Komara (2006).

Kepuasan pemakai sistem (*User Information Satisfaction/UIS*) dan penggunaan sistem (*system use*) juga telah digunakan sebagai ukuran pengganti (*surrogate*) dari kinerja sistem informasi seperti dalam penelitian Choe (1996), Komara (2006), dan Almilia & Brilliantien (2007). Merujuk pada penelitian

terdahulu, maka dalam penelitian ini kepuasan pengguna dan penggunaan sistem digunakan untuk mengukur kinerja sistem informasi.

Hasil penelitian Choe (1996) menunjukkan terdapat pengaruh positif signifikan antara keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem informasi, ukuran organisasi, dukungan top manajemen, dan formalisasi pengembangan sistem informasi dengan kepuasan pengguna, serta pengaruh positif signifikan antara keterlibatan pengguna dalam pengembangan sistem, kapabilitas personil sistem informasi serta dukungan top manajemen dengan penggunaan sistem itu sendiri. Temuan ini pun konsisten dengan hasil penelitian Komara (2006).

Selain itu, Choe (1996) mengungkapkan bahwa penggunaan sistem lebih tinggi pada organisasi yang tidak memiliki steering committee (SC), dan penggunaan sistem lebih tinggi pada organisasi yang mempunyai program diklat, selain itu tidak terdapat bukti perbedaan kinerja SI yang berkaitan dengan lokasi SI. Hasil tersebut bertentangan dengan penelitian komara (2006) yang menyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara perusahaan yang memiliki program pelatihan dan pendidikan dalam penggunaan sistem informasi dengan yang tidak memiliki program pelatihan dan pendidikan. Hal yang sama juga terjadi untuk variabel keberadaan komite pengendali sistem informasi dan variabel lokasi departemen sistem informasi, dimana tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara perusahaan yang memiliki kedua variabel tersebut, dengan perusahaan yang tidak memiliki kedua variabel tersebut.

Sementara penelitian yang dilakukan oleh Luciana Spica Almilia dan Irmaya Brilliantien (2007) pada bank umum pemerintah di wilayah surabaya dan

sidoarjo menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan positif signifikan baik dari segi kepuasan pemakai dan penggunaan sistem dengan faktor keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem, kemampuan teknik personal SI, ukuran organisasi, formalisasi pengembangan SI maupun lokasi departement sistem informasi yang berdiri sendiri dengan yang digabung dengan departement lain. Penelitian tersebut hanya mendapati dukungan manajemen puncak yang berpengaruh terhadap kepuasan pemakai tetapi tidak dengan penggunaan sistem.

Penelitian mengenai kinerja sistem informasi telah banyak dilakukan namun hasil penelitian antara satu peneliti dengan peneliti lainnya sebagian ada yang sama namun sebagian pula ada yang kontradiktif. Untuk itu peneliti melakukan penelitian ulang dengan mereplikasi dari penelitian sebelumnya oleh Acep Komara (2006) untuk meneliti semua faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi. Namun ada tiga faktor yang tidak diteliti dalam penelitian ini diantaranya formalisasi pengembangan SI, keberadaan dewan pengarah dan lokasi departement SI dikarenakan tidak sesuai dengan subjek penelitian penulis yang hanya melibatkan satu divisi perusahaan yaitu pada divisi Finance, Billing & Collection Center (FBCC) di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka hal ini menarik peneliti untuk mengadakan penelitian dengan judul "**Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi SAP (Survei Pada Divisi FBCC PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Jalan Japati Kota Bandung)**".

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Perubahan yang cepat di lingkungan bisnis membuat semakin kompetitifnya persaingan bisnis antar perusahaan. Untuk menghadapi perubahan tersebut, perusahaan diharapkan dapat mencari terobosan terbaru untuk mengantisipasi perubahan tersebut, salah satunya dengan mengembangkan teknologi berbasis sistem informasi. Teknologi sistem informasi dewasa ini sudah menjadi salah satu sumber daya dan analisis investasi yang memiliki peranan penting dalam suatu perusahaan. Teknologi sistem informasi tidak hanya digunakan dalam proses produksi tetapi juga digunakan dalam aktivitas operasional sampai dengan merumuskan strategi perusahaan. Hal ini disebabkan karena penggunaan teknologi terkait juga dengan proses penyediaan informasi yang diperlukan perusahaan dalam menjalankan proses bisnisnya.

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) sebagai sebuah badan usaha milik negara (BUMN) sekaligus perusahaan publik penyedia jasa telekomunikasi ini tentu menyadari bahwa tuntutan bisnis dan perubahan industri saat ini yang tengah berlangsung dan agar dapat terus memberi pelayanan terbaik dalam dinamika perubahan tersebut, Telkom telah melakukan transformasi di segala bidang, dimulai dengan transformasi portofolio bisnis yang mencakup *Telecommunication, Information, Media, Edutainment, dan Service* (TIMES). Perubahan portofolio bisnis tersebut mendorong terjadinya transformasi infrastruktur dan sistem operasi dalam Telkom secara *Group*. Salah satu sistem yang telah dikembangkan Telkom adalah aplikasi dari sistem informasi

manajemen yaitu SAP (*System Application Product*). Sistem tersebut diterapkan PT. Telkom karena dapat meningkatkan integrasi informasi-informasi yang tersedia dalam suatu perusahaan dari berbagai aspek sumber daya yang ada.

Baik dan buruknya kinerja sistem informasi dapat diukur dari sisi kepuasan pemakai sistem dan penggunaan sistem. Ada beberapa faktor yang telah di uji hubungannya dengan kinerja sistem informasi, antara lain : keterlibatan pemakai dalam pengembangan sistem, kemampuan teknik personal SI, ukuran organisasi, dukungan manajemen puncak, formalisasi pengembangan SI, program pelatihan dan pendidikan pemakai, keberadaan dewan pengarah SI dan lokasi departemen SI, Choe (1996), Komara (2006) dan Almilia & Briliantien (2007). Berdasarkan paparan diatas, maka dalam penelitian ini akan mereplikasi ulang penelitian Komara (2006) tentang faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi, namun dalam penelitian ini tidak diupayakan untuk meneliti semua faktor yang berpengaruh, ada tiga faktor yang tidak diteliti yaitu formalisasi pengembangan SI, keberadaan dewan pengarah dan lokasi departement SI dan penelitian ini pun mengambil lokasi penelitian yang berbeda yakni pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang dikemukakan sebelumnya, maka secara khusus penelitian ini ingin menjawab beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana keterlibatan pemakai dalam pengembangan SI di PT.

Telekomunikasi Indonesia, Tbk ?

Novita Rachmawati Rizal, 2014

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Sistem Informasi Sap (System Application Product)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2. Bagaimana kapabilitas personil SI di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk ?
3. Bagaimana ukuran organisasi di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk ?
4. Bagaimana dukungan manajemen puncak di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk ?
5. Bagaimana pelatihan dan pendidikan pemakai SI di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk ?
6. Bagaimana kinerja sistem informasi di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk ?
7. Seberapa besar pengaruh keterlibatan pemakai dalam pengembangan SI, kapabilitas personil SI, ukuran organisasi, dukungan manajemen puncak, pelatihan dan pendidikan pemakai SI secara parsial terhadap kinerja sistem informasi di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk ?
8. Seberapa besar pengaruh keterlibatan pemakai dalam pengembangan SI, kapabilitas personil SI, ukuran organisasi, dukungan manajemen puncak, pelatihan dan pendidikan pemakai SI secara simultan terhadap kinerja sistem informasi di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui keterlibatan pemakai dalam pengembangan SI di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.
2. Untuk mengetahui kapabilitas personil SI di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.
3. Untuk mengetahui ukuran organisasi di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

4. Untuk mengetahui dukungan manajemen puncak di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.
5. Untuk mengetahui pelatihan dan pendidikan pemakai SI dan kinerja sistem informasi di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.
6. Untuk mengetahui kinerja sistem informasi di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.
7. Untuk mengetahui pengaruh keterlibatan pemakai dalam pengembangan SI, kapabilitas personil SI, ukuran organisasi, dukungan manajemen puncak, pelatihan dan pendidikan pemakai SI secara parsial terhadap kinerja sistem informasi di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.
8. Untuk mengetahui pengaruh keterlibatan pemakai dalam pengembangan SI, kapabilitas personil SI, ukuran organisasi, dukungan manajemen puncak, pelatihan dan pendidikan pemakai SI secara simultan terhadap kinerja sistem informasi di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

- Aspek Teoritis
 - 1) Bagi pengembangan keilmuan, penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis mengenai kinerja sistem informasi dan faktor – faktor yang berpengaruh terhadap kinerja sistem informasi.
- Aspek Praktis

- 2) Bagi penelitian selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan wawasan dan dijadikan referensi dalam penelitian selanjutnya yang sejenis, khususnya yang berkaitan dengan kinerja sistem informasi.
- 3) Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bahan referensi bagi perusahaan untuk mengevaluasi kinerja sistem informasi berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi.