**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang Masalah**

Pesatnya perkembangan teknologi informasi akhir-akhir ini membuat banyak organisasi dan perusahaan berusaha menerapkan teknologi informasi yang terbaru untuk dapat memenangkan kompetisi. Dalam era persaingan bisnis yang dinamis, teknologi informasi tidak lagi dipandang sebagai pelengkap atau pendukung, akan tetapi sudah menjadi salah satu penentu bagi kesuksesan bisnis suatu perusahaan.

Menurut Rosenboum dalam Newlin (2010) ada lima metode yang dapat diterapkan untuk meningkatkan produktivitas perusahaan, yaitu mengubah peraturan manajemen, mengubah sifat dan komposisi input, menambah teknologi baru, menambah produk baru, dan menambah pasar baru. Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dapat mendukung dua dari lima metode diatas, yaitu menambah teknologi baru dan menambah pasar baru. Menambah teknologi baru bisa dilakukan dengan mengganti sistem informasi lama pada organisasi dengan sistem informasi strategis, misalnya *Enterprise Resource Planning* (ERP). Menambah pasar baru bisa dilakukan dengan cara memanfaatkan internet *marketing* dengan membangun bisnis *online* (Falgenti, 2011).

Di Indonesia, jumlah pedagang besar farmasi (PBF) pada tahun 2009 kurang lebih berjumlah 2.500 perusahaan (Wanandi, 2009). Serta kemungkinan besar sampai saat ini jumlahnya makin meningkat. PT. Kimia Farma *Trading & Distribution* (KFTD) cabang Bandung sebagai salah satu pedagang besar farmasi yang telah memiliki nama besar telah mengimplementasikan salah satu software aplikasi ERP yaitu SAP *(System Application and Product in data processing )* untuk menghadapi persaingan bisnis sekarang ini. PT Kimia Farma *Trading & Distribution* menerapkan aplikasi tersebut pada bulan Oktober tahun 2016 yang diterapkan di tiga proses bisnis, yaitu: Administrasi, Penjualan, dan Logistik. Keputusan untuk menerapkan SAP bukanlah keputusan yang mudah karena penerapan SAP membutuhkan biaya yang tinggi serta penyesuaian proses kerja. Kebutuhan biaya bukan hanya diperlukan untuk pembelian aplikasi SAP saja, tetapi juga untuk pembelian hardware, database, jaringan komunikasi data dan juga biaya konsultan yang membantu pekerjaan penerapan sistem.

Sebagai mahasiswa yang berlatar belakang ilmu manajemen logistik dan telah mempelajari mata kuliah Sistem Informasi Manajemen dan Sistem Informasi Logistik, penulis berkeinginan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna ERP SAP di PT Kimia Farma *Trading & Distribution* cabang Bandung. Kepuasan pengguna sistem secara tidak langsung akan mempengaruhi kinerja dari perusahaan. Penelitian ini dirasa perlu dilaksanakan untuk mengetahui apakah sistem informasi yang diterapkan telah sesuai dengan keinginan penggunanya. Dengan mengetahui hal tersebut, perusahaan dapat mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan tingkat kepuasan pengguna sistem. Hal ini juga diperlukan bagi manajemen untuk mengetahui apakah investasi yang telah dikeluarkan memberikan nilai tambah bagi perusahaan.

* 1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka solusi untuk permasalahan tersebut adalah dengan mengadakan sebuah penelitian yang digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi ERP SAP. Dengan solusi tersebut diharapkan agar dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk mengambil langkah-kangkah selanjutnya untuk memberikan kepuasan maksimal bagi pengguna sistem yang berdampak pada meningkatnya produktivitas perusahaan. Adapun rumusan masalah berdasarkan latar belakang, adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sistem informasi?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi?
3. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi?
   1. **Tujuan Penelitian**

Dengan mengacu pada latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penyusunan laporan kerja praktik ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, sistem informasi.
2. Mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.
   1. **Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini :

1. Bagi peneliti : Dapat lebih memahami mengenai model kesuksesan sistem informasi Delone & McLean dan penerapannya.
2. Bagi PT. Kimia Farma *Trading & Distrtibution* cabang Bandung : Dapat mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi ERP SAP di PT. Kimia Farma *Trading & Distrtibution* cabang Bandung, sehingga mampu mengambil langkah – langkah selanjutnya untuk meningkatkan efektifitas penerapan ERP SAP tersebut.

**1.5 Batasan Penelitian**

Agar masalah yang diteliti tidak melebar ke dalam masalah lain, maka penulis membuat batasan penelitian, diantaranya:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di PT. Kimia Farma *Trading & Distribution* cabang Bandung.
2. Responden berasal dari 3 divisi dari perusahaan yaitu divisi logistik, administrasi dan pemasaran.
3. Obyek penelitian adalah pihak internal perusahaan yang merupakan pengguna software aplikasi ERP SAP.
4. Dimensi yang diteliti pada model hanya sebatas pada kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas pelayanan (*service quality*), dan kepuasan pengguna sistem (*user satisfaction*).
   1. **Sistematika Penulisan**

**Bab I Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

**Bab II Studi Pustaka**

Bab ini berisi teori – teori mengenai farmasi, pedagang besar farmasi, sistem informasi, sistem informasi manajemen, ERP, SAP, dan model kesuksesan sistem teknologi informasi Delone & Mclean.

**Bab III Metode Penelitian**

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian apa yang digunakan beserta mendeskripsikan bagaimana langkah langkah penelitian.

**Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Bab ini berisi mengenai pengumpulan data kuesioner dan mengolah data tersebut dengan bantuan *software* PASW *Statistic Data Editor*.

**Bab V Analisis**

Bab ini menganalisa dari pengolahan data yang ada.

**Bab VI Penutup**

Bab Ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran dari penelitian tersebut.

**Daftar Pustaka**

Bab ini memberikan informasi mengenai dari mana saja bahan yang didapat selama penelitian

**Lampiran**

Bab ini berisi tentang hal-hal yang berhubungan dengan laporan yang sekiranya perlu dilampirkan.