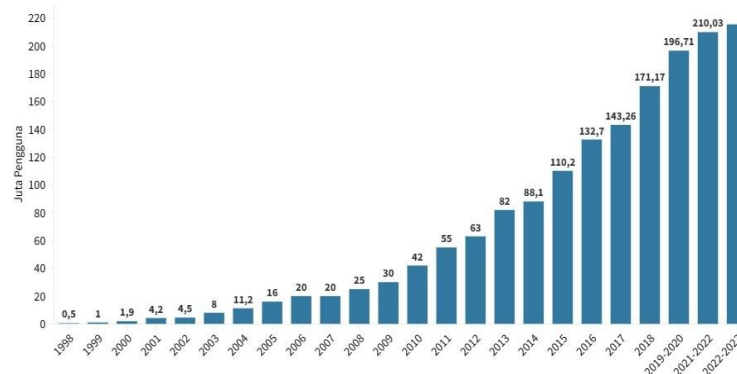


# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital pada dunia internet semakin mengglobal. Khususnya di negara Indonesia yang terus mengalami peningkatan dalam hal penggunaan internet. Dengan adanya teknologi internet dapat mempermudah kegiatan manusia termasuk dalam kegiatan proses pengolahan data dan menganalisis data agar menciptakan hasil yang sesuai dengan apa yang diharapkan yaitu hasil yang cepat, tepat, dan akurat. (Siregar & Nasution, 2020). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik mengatakan pengguna internet di Indonesia sebanyak 62,1% populasi di Indonesia telah mengakses internet di tahun 2021 (Kominfo, 2023). Berdasarkan hasil survei APJII atau Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia, yang mengatakan bahwa pengguna internet di negara Indonesia sebanyak 215,63 juta orang pada 2022-2023 atau setara dengan 78,19% dari total populasi Indonesia. Jumlah tersebut meningkat 2,67% dibandingkan pada periode sebelumnya pada 2021-2022 yang sebanyak 210,03 juta pengguna atau sebesar 77,02%.



**Gambar 1.1**

### Jumlah Pengguna Internet di Indonesia

*Sumber : Dataindonesia.id*

Dengan meningkatnya pengguna internet dan kemajuan teknis, informasi, metode kerja, peralatan fisik, elektronik, dan telekomunikasi, serta berbagai sistem pemrosesan yang diperlukan untuk menjalankan operasi

perusahaan, semuanya dapat tersedia. Beberapa perusahaan bersaing secara langsung dalam hal seberapa cepat mereka bisa menyelesaikan segala sesuatu untuk memenuhi kebutuhan konsumen.(Griffin & Ebert, 2007, p. 39) Perkembangan teknologi informasi dalam dunia bisnis saat ini memiliki fungsi penting bagi para pelaku bisnis dalam menjalankan dan mengembangkan usahanya.(Fitriani, 2023)

Perusahaan Oriflame yang merupakan salah satu perusahaan kecantikan internasional dengan sistem penjualan yang dilakukan secara langsung di 60 negara lebih pada seluruh dunia. Perusahaan Oriflame bergerak pada bidang perancangan, pengembangan, juga pemasaran secara global terhadap produk perawatan kulit, rambut, dan tubuh. Selain produk perawatan, perusahaan ini juga memiliki produk kosmetik, parfum, aksesoris dan kebugaran (kesehatan).(Dewi & Aksari, 2017) Perusahaan Oriflame berdiri pada tahun 1976 di negara Swedia yang didirikan oleh 2 bersaudara yang bernama Jonas af Jochnick, Robert af Jochnick. Mereka masih muda, dan memiliki ambisi serta jiwa wirausaha juga visi yang sangat kuat. Semuanya diawali dari sebuah kantor yang sangat sederhana yang berada di pusat kota Stockholm.(Astari, 2021)

Pt. Orindo Alam Ayu memasuki pasar Indonesia pada tahun 1986 yang masih menggunakan sistem manual. Pt. Orindo Alam Ayu mulai masuk di kota Medan di awal tahun 2000 dan karena perkembangannya yang sangat pesat menjadikan bisnis ini berada di peringkat kedua. Pada tahun 2010 Oriflame Indonesia mulai memasuki sistem digitalisasi dengan menjual produknya secara online melalui *website* id.oriflame.com. Kemudian di tahun 2018 perusahaan melakukan peluncuran perdana aplikasi Oriflame Indonesia yang menghadirkan beragam konten kecantikan eksklusif, serta pengalaman belanja online baru yang nyaman bagi para member.

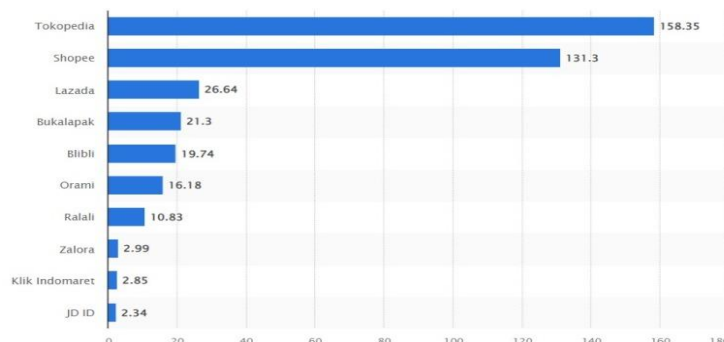
Dengan internet, berkembangnya bisnis dan pasar online yang disediakan oleh para pengusaha menggunakan internet sebagai tempat jual beli online.(Nurbaiti et al., 2020) Hal tersebut sesuai dengan keinginan masyarakat karena lebih memilih cara yang lebih praktis dan fleksibel sehingga

meninggalkan cara yang manual.(Nabilah et al., 2021) Menurut Carmelia, Masyarakat kini lebih memilih untuk berbelanja online sebagai akibat dari pergeseran minat masyarakat terhadap media online dan kemudahan yang ditawarkannya. Belanja online adalah kegiatan transaksi untuk membeli atau menjual barang dan jasa, sehingga memudahkan pelanggan untuk membeli barang secara langsung melalui platform yang tersedia di internet.(Carmelia Cesariana, Fadlan Juliansyah, 2022)

Berdasarkan *pra survey*, peneliti menemukan sebuah fenomena bahwa, diakses melalui website id.oriflame.com mengatakan berdasarkan perundang-undangan Republik Indonesia, produk Oriflame dijual secara eksklusif melalui sistem penjualan langsung. Penjualan produk melalui situs *marketplace online* selain situs resmi Oriflame adalah dilarang dan bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Karena tidak ada penjualan yang dilakukan melalui *marketplace* maka tidak bisa dilakukan pembelian produk melalui *marketplace* juga.

Fenomena tersebut bertolak belakang dari penelitian Anna Kurniawati dan Nafiah Ariyani yang berjudul *sales promotion strategy on shopee marketplace* (2022) bahwa jenis platform yang paling digemari oleh masyarakat untuk melakukan kegiatan jual beli yaitu *marketplace*. Namun, Platform yang paling sering dipergunakan dan dipercayai dalam berbelanja oleh masyarakat yaitu *marketplace* dengan tingkat 97%, diikuti oleh *website* menjadi platform berbelanja dipercaya 91% , kemudian media sosial sebanyak 82%.(Irawati & Prasetyo, 2022)

Merujuk pada data kuartal 2 tahun 2022 diketahui bahwa Tokopedia merupakan *marketplace* tingkat pertama yang sering dikunjungi oleh masyarakat di Indonesia sebanyak 158,35 juta kali. Kemudian, disusul oleh Shopee yang menempati peringkat kedua dengan kunjungan sebanyak 131,3 juta kali. Pada posisi ketiga ditempati oleh Lazada sebanyak 26,64 juta kali. Untuk posisi keempat yaitu Bukalapak sebanyak 21,3 juta kali. Begitu juga dengan marketplace yang lainnya.



**Gambar 1.2**

### **Marketplace Terbesar di Indonesia pada Kuartal 2 Tahun 2022**

*Sumber : Statistika.com*

Istilah dari *marketplace* pada saat ini sudah tidak asing untuk diketahui karena hal ini sudah menjadi trend di masyarakat, padahal jika diartikan dalam bahasa Indonesia *marketplace* adalah pasar.(Andriati, 2020) *Marketplace* merupakan suatu tempat yang digunakan untuk melakukan penjualan serta pembelian produk dengan cara online dan mempermudah pertemuan antara penjual dan pembeli dengan tujuan saling bertransaksi mengenai produk yang di jual dan di beli.(Waziana et al., 2022)

Meskipun *marketplace* banyak memberikan kemudahan untuk melakukan pembelian secara online, *marketplace* juga memiliki kekurangan karena para pelaku usaha maupun bisnis tidak dapat membangun citra perusahaan mereka, karena di *marketplace* tersebut para pengunjung tidak begitu peduli dengan nama produk ataupun brand.(Yustiani & Yunanto, 2017) Adanya resiko bagi penjual (*seller*) maupun pembeli (*buyer*). Baik itu penjual (*seller*) yang ditipu maupun pembeli (*buyer*) yang ditipu.(Mardiani & Imanuel, 2013) Banyak beredar barang tiruan dan tidak asli sehingga banyak konsumen yang dikecewakan dan juga dapat merusak citra barang yang asli. Dapat merusak harga pasar, karena banyak penjual yang menjual barang melalui *marketplace* dengan harga yang murah.

Perusahaan pastinya menginginkan kesuksesan yang diperoleh dari bisnis yang dijalankan. Dalam mencapai kesuksesan tersebut tentunya harus memiliki berbagai cara, salah satunya ialah dengan mengintegrasikan sebuah

sistem informasi agar bisa menghasilkan sebuah manajemen yang diharapkan dapat lebih efektif dan juga efisien untuk proses kegiatan bisnisnya yang diterapkan dengan membangun suatu media untuk mengelola sumber daya di dalam sebuah perusahaan. Teknologi informasi itu dinamakan sebagai *Enterprise Resource Planning* (ERP), yang merupakan sebuah teknologi yang sudah terkomputerisasi dengan sistem informasi yang terintegrasi dan digunakan oleh perusahaan skala global yang sudah mendunia dengan tujuan agar kinerja perusahaan tersebut terus meningkat.(Mayori & Aslami, 2022).

Perencanaan Sumber Daya Perusahaan merupakan suatu inovasi teknologi bisnis terbaru yang menjelaskan metode dan ide yang digunakan untuk manajemen terintegrasi dari seluruh operasi bisnis dari perspektif memanfaatkan sumber daya manajemen secara optimal untuk meningkatkan efisiensi perusahaan. Sisten ini juga digunakan untuk seluruh proses perusahaan seperti manajemen bahan baku, perencanaan produksi, manajemen pesanan, dan laporan keuangan.(Griffin & Ebert, 2007, p. 40)

Menurut James A. O'Brien (2005), ERP adalah tulang punggung teknologi dari *e-business*, yaitu kerangka kerja dalam bentuk transaksi keseluruhan bagi perusahaan kedalam macam bentuk hubungan dalam melakukan proses untuk manajemen pesanan terhadap kegiatan penjualan, manajemen dalam pengendalian terhadap persediaan, rancangan dalam kegiatan produksi, kegiatan distribusi, serta keuangan.(O'brien James A, 2005, p. 320)

PT. Orindo Alam Ayu cabang medan telah menggunakan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) yaitu berupa sebuah alat perangkat lunak diciptakan dengan tujuan melakukan proses pembelian produk secara online. Aplikasi ini dinamakan Oriflame App dan memiliki fitur beauty guide (catalog produk), orderkan downline, oriflame care, member price list, yang dapat di download melalui Play Store.

Dengan pemanfaatan ERP secara optimal maka proses manajemen pesanan dapat dikelola secara akurat dan cepat. Hal tersebut akan menjadi nilai tambah yang berarti bagi bisnis. Alur manajemen akan mempercepat pesanan

yang diterima dan mengurangi dampak keterlambatan yang akan terjadi di semua bagian yang terkait.(Widjaya, 2012, pp. 11–12) Adapun manfaat utama dari adanya sebuah sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) yaitu proses yang didasari kedalam praktik terbaik bagi industri, serta perusahaan yang mengubah proses mereka agar mampu melakukan penyesuaian dalam struktur sistem menjadi lebih efektif serta efisien dalam melakukan sebuah respon yang cepat mengenai pemesanan produk yang diinginkan oleh pelanggan atau pengguna.(Asnawi, 2017)

Berdasarkan buku David Lewis, menyebutkan bahwa berdasarkan survei yang telah dilakukan oleh Forrester Research di tahun 2001 bulan April, hanya terdapat 6% dari 500 perusahaan merasa efektif dalam menggunakan sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP). 79% mengatakan tidak efektif dan efisien dalam menggunakan sistem tersebut. Kemudian yang dikutip oleh Computerworld, bahwa 5 dari 10 kegagalan teknologi informasi pada perusahaan disebabkan karena menggunakan sistem ERP.(Muchdie et al., 2018)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kholida Permata yang merupakan salah satu member Oriflame di Kota Medan bahwa setiap member Oriflame diberikan akses untuk menggunakan sebuah aplikasi yang digunakan untuk melakukan proses pembelian produk secara online. Namun, terdapat permasalahan saat menggunakan aplikasi yang disediakan oleh perusahaan Oriflame untuk para member, yaitu masih terdapat member yang kesulitan dalam memahami cara penggunaan aplikasi, kesulitan mengakses aplikasi ketika menggunakan paket data yang menyebabkan gambar produk, deskripsi produk, serta *ratings* dan *reviews* tidak dapat terlihat. Kemudian adanya batasan dalam penggunaan yaitu aplikasi tidak dapat diakses mulai pukul 21.00 WIB pada akhir bulan dan dapat diakses kembali pada pukul 11.00 WIB keesokan hari.

Setiap pengguna harus menyesuaikan diri dengan perubahan sistem sebagai akibat dari penggunaan sistem ERP dalam pengaturan perusahaan. Jika pengguna sistem ERP merasa puas dengan hal tersebut, maka sistem dianggap

berhasil.(Akram et al., 2017) Suatu sistem dikatakan gagal apabila di dalam penerapannya tidak bisa memberikan pemenuhan akan hal yang dibutuhkan serta tidak memberikan manfaat bagi pengguna dan masih terdapat kesulitan dalam menggunakan sistem tersebut.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Buanawati et al., 2019) hanya menggunakan variabel kualitas layanan dan kualitas sistem untuk mengukur kepuasan pengguna. Penelitian (Sigalingging & Permatasari, 2021) hanya menggunakan variabel kualitas sistem dan kualitas informasi untuk mengukur kepuasan pengguna pada sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP).

Dengan tujuan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem ERP, penelitian ini menggunakan model DeLone dan McLean yang diperbarui pada tahun 2003. Dengan menggunakan tiga dimensi utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan.(Kowanda et al., 2016) Model ini dipilih dalam penelitian ini karena model terbaru memasukkan faktor kualitas pelayanan tambahan yang dianggap terhubung jika digunakan bersama dengan sistem ERP.

Kualitas sistem merupakan hasil yang diberikan dari kombinasi sistem yang telah terkomputerisasi. Jika ingin mengetahui kualitas sistem maka harus berfokus pada performa yang dihasilkan oleh sistem tersebut dengan memberikan hasil seberapa baik sistem memberikan kebutuhan informasi kepada para penggunanya. Hasil yang dikeluarkan melalui sistem yang telah diterapkan disebut sebagai kualitas informasi. Untuk melihat sejauh mana kualitas informasi maka harus dilihat antara informasi yang diberikan dengan informasi yang diharapkan dan dibutuhkan oleh pengguna sistem informasi itu sendiri. Sedangkan kualitas pelayanan merupakan suatu layanan yang diperoleh pengguna ketika menggunakan sistem yang telah disediakan. Kualitas pelayanan dapat berupa perbaikan dari permasalahan yang dihadapi pengguna, serta informasi yang berupa respon yang diberikan kepada pengguna ketika terdapat kesulitan dalam menggunakan sistem.(Negara & Pratomo, 2019)

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan di atas, maka peneliti melakukan penelitian lebih mendalam dengan judul penelitian **“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Pelayanan Pada Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) Terhadap Kepuasan Pengguna Di PT. Orindo Alam Ayu Cabang Medan”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi masalah yang terdapat dalam penelitian ini, yaitu :

1. Perusahaan Oriflame melarang untuk melakukan penjualan dan pembelian melalui marketplace seperti Shopee, Tokopedia, Bukalapak, Lazada, dan Blibli.com.
2. Perusahaan Oriflame mengharuskan untuk membeli produk melalui aplikasi resmi yaitu Oriflame App yang disebut sebagai sistem *Enterprise Resource Planning*.
3. Terdapat member yang kesulitan dalam memahami cara penggunaan aplikasi yang disediakan oleh perusahaan untuk pembelian produk secara online.
4. Sulitnya mengakses aplikasi untuk pembelian produk secara online ketika menggunakan paket data.
5. Adanya batasan waktu untuk mengakses aplikasi.

## **C. Batasan Masalah**

Permasalahan yang memiliki kaitan mengenai *Enterprise Resource Planning* masih sangat luas. Mengingat adanya batasan waktu yang peneliti miliki maka diperlukan pembatasan masalah dalam penelitian agar lebih memfokuskan hal yang akan dibahas dalam penelitian, yaitu pada lingkup **“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Pelayanan Pada Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) Terhadap Kepuasan Pengguna Di PT. Orindo Alam Ayu Cabang Medan”**



#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) di PT. Orindo Alam Ayu Cabang Medan?
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) di PT. Orindo Alam Ayu Cabang Medan?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) di PT. Orindo Alam Ayu Cabang Medan?
4. Apakah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) di PT. Orindo Alam Ayu Cabang Medan?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai oleh peneliti adalah :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) di PT. Orindo Alam Ayu Cabang Medan
2. Untuk mengetahui apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) di PT. Orindo Alam Ayu Cabang Medan
3. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) di PT. Orindo Alam Ayu Cabang Medan
4. Untuk mengetahui apakah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) di PT. Orindo Alam Ayu Cabang Medan

## F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu :

### 1. Manfaat Teoritis

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan khususnya mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan pada sistem *Enterprise Resource Planning* terhadap kepuasan pengguna di PT. Orindo Alam Ayu Cabang Medan.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Peneliti

Manfaat penelitian ini bagi peneliti adalah untuk memperoleh gelar sarjana manajemen (SM) pada prodi Manajemen Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dan sebagai implementasi ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.

#### b. Bagi Perusahaan

Manfaat penelitian ini untuk perusahaan adalah sebagai bahan masukan serta bahan pertimbangan kepada pihak perusahaan mengenai kepuasan pengguna terhadap sistem *Enterprise Resource Planning* yang digunakan sebagai media pembelian online pada produk Oriflame.

#### c. Bagi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Dapat menambah kepustakaan dalam khazanah keilmuan yang ada di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Khususnya untuk Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.