

BAB IV

HASIL dan PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Singkat Perusahaan

Didirikan pada tahun 1981 dan didukung oleh teknologi Taiwan yang unggul, Sinar Baja Electric telah berhasil memproduksi berbagai komponen sejak saat itu. Produksi awal yaitu mencapai 100.000 pcs per bulan dan ditargetkan pada pasar domestik kelas menengah ke atas. Kemampuan ini membawa Sinar Baja Electric menjadi produsen *loudspeaker* terlengkap se Asia Tenggara sampai sekarang.

Pada tahun 1987 dengan visi menjadi manufaktur kelas dunia, Sinar Baja Electric mulai mendistribusikan produk *loudspeakers*nya kepada pelanggan *Original Equipment Manufacture* (OEM) di Amerika Serikat. Saat ini Sinar Baja Electric memproduksi berbagai macam pengeras suara yang sudah menjadi barang jadi dan dikirimkan ke Eropa, Amerika Serikat dan beberapa negara di Asia Tenggara. Untuk tetap mengikuti persaingan yang sangat ketat diantara produsen *loudspeaker* universal, Sinar Baja Electric mulai memfokuskan pada peningkatan kualitas barang dan kualitas bahan baku.

Perusahaan mulai banyak mengembangkan fasilitas yang di produksi sendiri yaitu dimulai dari pembuatan *voice coil* sendiri hingga menciptakan teknologi dengan *Scandinavian Audio Research*. Sinar Baja Electric tidak hanya memproduksi *loudspeaker* sendiri tetapi juga membantu pelanggan

dengan pesanan khusus pelanggan. Ada beberapa produk yang *loudspeaker* yang dikenal dipasar lokal yaitu ACR, Prodigy, Legacy dan masih ada beberapa lagi.

Pada tahun 2006 Sinar Baja Electric bergabung dengan *Scandanavian Audio Research* – Denmark, pada desain *loudspeaker* mobil mewah yang mana hingga tahun 2008 mendapatkan hak paten dari empat desain mobil internasional. Pada tahun 2007 Sinar Baja Electric mulai memproduksi sistem *speaker pro-Rhyme*, pada saat yang hampir bersamaan dikembangkan pula pasar audio *hi-vi* secara internasional. Seiring dengan berjalannya waktu, permintaan yang semakin meningkat dan tujuan utama yang ingin mengembangkan fasilitas manufakturnya pada tahun 1995 Sinar Baja Electric berinisiatif untuk memperbaiki departemen R&D (*Research and Development*) dengan sumber daya yang lebih terampil dan standar teknologi yang semakin lengkap.

Salah satu teknologi yang dimiliki oleh Sinar Baja Electric adalah *Voice Coil*. Sinar Baja Electric selalu melakukan perbaikan secara terus menerus pada proses produksi *Voice Coil*. Perusahaan juga menghasilkan *Sandwich Coil* berbentuk persegi dan koil suara untuk mendukung daya tahan *loudspeaker*.

Dalam hal menjaga tingkat kualitas dari *speaker* yang dihasilkan maka Sinar Baja Electric menggunakan ISO 9001 sebagai standar otomotif. Dengan mencapai pengakuan resmi dari seluruh dunia maka kualitas produk, konsistensi, proses serta kapasitas akan dikelola dengan baik. Sinar Baja

Electric selalu mengutamakan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama. Yang mana perusahaan selalu memiliki komitmen untuk melakukan sertifikasi TS 16949 sebagai sistem mutu manufaktur agar dapat melakukan pengiriman ke seluruh dunia.

2. Visi dan Misi Perusahaan

Visi

Selalu menjadi pemimpin pasar Indonesia, mempunyai merk kelas menengah dan keatas dalam penjualan speaker yang dijual di pasar internasional. Mempunyai strategi distribusi yang baik dan menjadi pemasok ke perusahaan otomotif di dunia. Sinar Baja Electric ingin memiliki sumber daya yang mempunyai wawasan internasional, selalu melakukan peningkatan berkesinambungan, sadar dan menerapkan budaya perusahaan. Pelaksanaan ISO/TS 16949 yang efektif dan efisien pada seluruh divisi dan selalu melaksanakan inovasi teknologi.

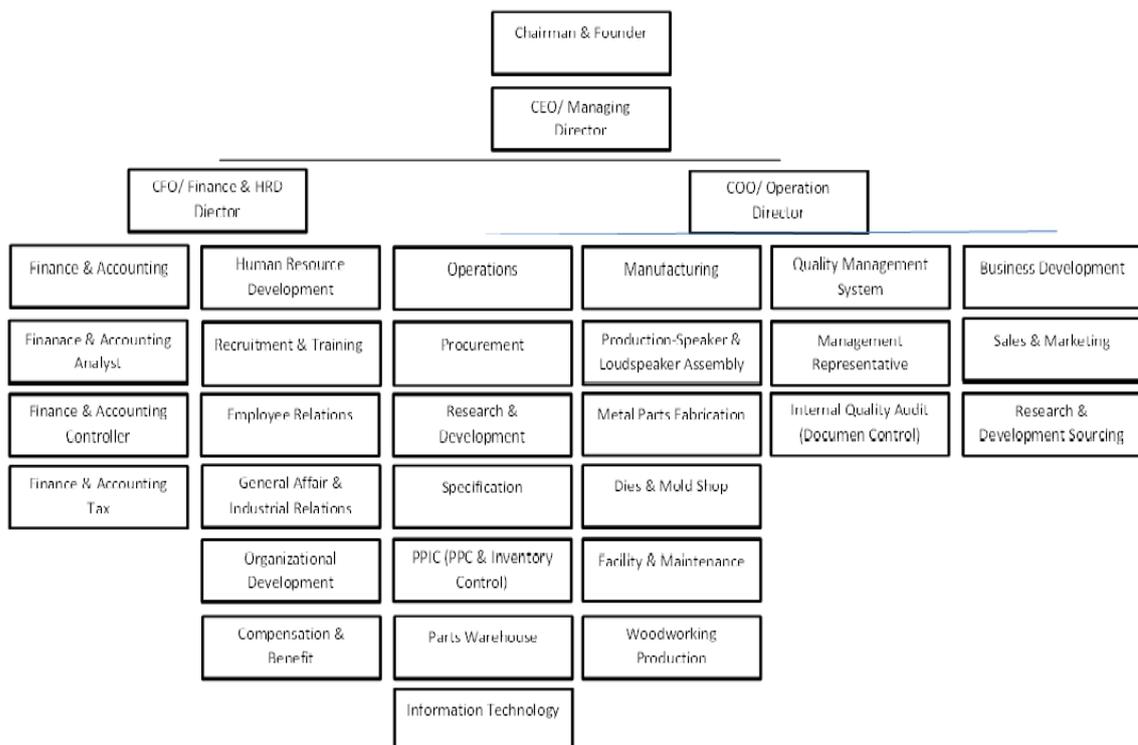
Misi

Menghasilkan inovasi dan kesempurnaan kegiatan operasional dengan integritas tertinggi untuk mencapai kepuasan konsumen.

3. Struktur Organisasi

Berdasarkan data internal yang didapat oleh peneliti CV. Sinar Baja Electric memiliki struktur organisasi yang mana dipimpin oleh *chairman & founder* sebagai pimpinan tertinggi dalam perusahaan. Pada Jenjang yang tepat berada di bawah *chairman & founder* yaitu terdapat seorang CEO yang dibantu dengan COO (*Chief Operational Officer*) dan CFO (*Chief Financial*

Officer) untuk memimpin beberapa divisi yang ada di perusahaan seperti *Finance & Accounting, Operation, Manufacturing, Quality Management, Human Resource Development, dan Business Development*. Struktur organisasi CV. Sinar Baja Electric dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Sumber : Data Internal CV. Sinar Baja Electric

Gambar 4.1 Struktur Organisasi CV. Sinar Baja Electric (SBE)

a. Chairman & Founder

Chairman & Founder merupakan orang pertama yang mendirikan serta membangun CV. Sinar Baja Electric

b. CEO (Chief Executive Officer) / Managing Director

Tugas utama dari seorang CEO (*Chief Executive Officer*) adalah melakukan evaluasi, perencanaan, mengelola perusahaan sesuai

dengan visi dan misi yang telah ada pada perusahaan. Seorang CEO dibantu oleh CFO dan COO dalam memimpin divisi yang ada di SBE.

c. CFO (*Chief Financial Officer*) / *Finance & HRD Director*

Chief Financial Officer merupakan wakil direktur yang berperan dalam menangani masalah keuangan dan melakukan pemeriksaan, penganggaran, pengelolaan dan menyimpan dana yang dimiliki oleh perusahaan. Seorang CFO memegang peranan penting dalam mengambil keputusan tentang pengeluaran perusahaan. Pada CV. Sinar Baja Electric seorang CFO tidak hanya menangani masalah *finance* saja tetapi juga menjadi *HRD Director* yang bertanggung jawab untuk memimpin divisi HRD.

d. *Finance & Accounting*

Pada bagian *Finance & Accounting* ini terdapat beberapa fungsi yang memiliki tugas berbeda-beda, fungsi - fungsi yang ada pada *Finance & Accounting* di CV. Sinar Baja Electric adalah :

1. *Finance & Accounting Analyst*

Tugas dari seorang *Finance & Accounting Analyst* adalah menganalisa berbagai macam laporan keuangan yang berhubungan dengan biaya, pajak, dan membuat anggaran untuk per divisi.

2. *General Finance & Accounting*

General Finance & Accounting bertugas untuk membuat laporan keuangan secara menyeluruh.

3. *Finance & Accounting Tax*

Finance & Accounting Tax bertugas untuk melakukan pengecekan visaset yang ada pada perusahaan, pelaporan pajak yaitu PPN, PPH, membuat laporan keuangan, membuat laporan keuangan fiskal.

e. *Human Resource Development*

Human Resource and Development pada CV. SBE menangani beberapa hal yang berhubungan dengan perekrutan karyawan, *maintenance* alat, pengadaan barang-barang yang dibutuhkan oleh perusahaan. Dalam menjalankan tugasnya HRD dibantu oleh beberapa fungsi, fungsi – fungsi yang ada pada HRD yaitu :

1. *Recruitment & Training*

Pada HRD terdapat fungsi *Recruitment* yang mana bertugas untuk melakukan pelaksanaan perekrutan pegawai dan penerimaan pegawai, sedangkan pada fungsi *training* bertugas untuk melakukan penjadwalan *training* dan mencari vendor untuk melakukan *training* bagi karyawan yang ada pada perusahaan

2. *Employee Relation*

Tugas utama bagi *Employee Relation* ini adalah membuat membuat kontrak dan menjaga hubungan antara serikat pekerja, mengurus keperluan perusahaan yang berhubungan dengan legal

3. *General Affair & Industrial Relation*

Tugas dari seorang *General Affair* adalah penyedia fasilitas perusahaan sedangkan tugas dari *Industrial Relation* adalah menjaga hubungan dengan supplier/pihak luar yang bersangkutan serta bertugas untuk mengurus surat perizinan yang terkait dengan perusahaan.

4. *Organizational Development*

Tugas utama dari seorang *Organizational Development* adalah mengatur, membuat, dan merencanakan untuk adanya perubahan struktur atau untuk melakukan riset/ perubahan jabatan yang ada pada perusahaan.

5. *Compensation & Benefit*

Tugas bagi fungsi *Compensation & Benefit* yaitu mengurus keperluan karyawan seperti gaji, perhitungan uang lembur, bpjs dan lain sebagainya.

f. *COO (Chief Operation Officer)*

Chief Operation Officer merupakan wakil direktur yang berperan dalam menjaga kelancaran produktifitas perusahaan dan produktifitas karyawan. Seorang COO pada CV. SBE dibantu oleh beberapa fungsi yaitu *Operation, Manufacturing, Quality Management System dan Business Developmen*.

g. Operation

Pada divisi operasi terdapat beberapa fungsi yang bertugas dalam memproduksi komponen, merakit, membuat keputusan dalam penentuan spek barang hingga menganalisis sistem yang digunakan perusahaan. Fungsi-fungsi tersebut adalah :

1. Procurement

Pada fungsi *Procurement* bertugas untuk merancang dan menjaga hubungan dengan *supplier*, memilih *supplier*, menilai kinerja dari *supplier*, melakukan proses pembelian dan menetapkan barang apa saja yang dibeli, *maintenance* data *item* dan data *supplier*

2. Specification

Tugas dari fungsi *Specification* yaitu melakukan penentuan harga yang sudah jadi, menentukan ISO apa yang akan digunakan oleh perusahaan.

3. Research & Development

Tugas utama yang dilakukan oleh *R&D* adalah membuat *design prototype* untuk pelanggan dan membuat produk baru.

4. PPIC (PPC & Inventory Control)

PPC (Production Planning Control) merupakan salah satu fungsi yang ada pada *SBE* dan tugas dari *ppc* yaitu melakukan perencanaan dan mengendalikan rangkaian produksi agar sesuai dengan yang sudah direncanakan oleh perusahaan. Sedangkan tugas dari *Inventory Control* yaitu menerima order dari marketing

untuk melakukan perencanaan produksi, memonitor semua persediaan bahan, barang yang sudah jadi yang ada pada perusahaan, melakukan perencanaan pembelian barang, memenuhi permintaan *sample* barang dari *marketing* dan menginformasikan kepada bagian *marketing* apabila ada kendala dalam proses produksi barang.

5. *Part Warehouse*

Part Warehouse merupakan salah satu fungsi yang bertugas untuk melakukan penyimpanan barang-barang yang didapat dari *supplier* atau menyimpan komponen sebelum dirakit menjadi komponen utuh.

6. *Information Technology*

Tugas dari fungsi *Information Technology* yaitu menentukan sistem informasi apa yang akan digunakan oleh perusahaan, menganalisis sistem yang ada, melakukan *maintenance* peralatan yang berhubungan dengan IT dan IS dan membuat program yang membantu perusahaan untuk menunjang karyawan dalam bekerja.

h. *Manufacturing*

Manufacturing merupakan salah satu divisi yang dimana tugas utamanya yaitu mengaplikasikan mesin, tenaga kerja dan bahan mentah yang ada untuk diubah menjadi barang jadi. Dalam menjalankan proses tersebut terdapat beberapa fungsi yang menjalankan tugas tersebut. Fungsi-fungsi tersebut terdiri dari :

1. *Production Speaker & Loudspeaker Assembly*

Tugas fungsi *Production Speaker & Loudspeaker Assembly* yaitu membuat *speaker* dan melakukan perakitan *speaker* yang telah dibuat desigannya.

2. *Metal Part Warehouse*

Fungsi dari *Metal Part Warehouse* yaitu untuk menyimpan komponen utama dari *speaker* yang akan dirakit.

3. *Dice & Mold Sop*

Tugas dari fungsi *Dice & Mold Sop* yaitu tempat yang dijadikan sebagai workshop dan melakukan pencetakan dari kerangka *speaker*.

4. *Facility & Maintenance*

Tugas dari fungsi *Facility & Maintenance* yaitu untuk melakukan perawatan dan memenuhi fasilitas yang dibutuhkan oleh SBE.

5. *Woodworking Production*

Tugas dari fungsi *Woodworking Production* ini menghasilkan kerangka kayu yang nantinya akan digunakan untuk *packaging speaker*.

i. ***Quality Management***

Quality Management memiliki tugas untuk menjaga kualitas produk dan kualitas karyawan untuk memenuhi standar tertentu yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Pada *Quality Management* terdapat beberapa fungsi yang membantu dalam kegiatan bisnisnya yaitu:

1. *Management Representative*

Tugas dari seorang *Management Representative* hampir sama dengan tugas seorang COO tetapi lebih berfokus pada peerapan sistem manajemen mutu sesuai dengan ISO yang diikuti oleh perusahaan.

2. *Internal Quality Audit*

Tugas seorang *Internal Quality Audit* yaitu melakukan audit atau evaluasi pada divisi yang ada di perusahaan dan melakukan sertifikasi pada divisi terkait yang mengikuti pelatihan atau sertifikasi yang telah adakan oleh perusahaan.

j. *Business Development*

Business Development merupakan salah satu divisi yang tugas utamanya adalah mengembangkan seras membantu memajukan bisnis perusahaan. dalam kegiatan bisnisnya *Business Development* dibantu oleh beberapa fungsi, fungsi-fungsi tersebut yaitu :

1. *Sales & Marketing*

Sales & Marketing merupakan salah satu fungsi yang bertugas untuk melakukan penjualan dan memasarkan barang yang di produksi oleh perusahaan kepada pelanggan.

2. *Research & Development Sourcing*

Research & Development Sourcing memiliki tugas untuk menentukan komponen apa yang akan digunakan untuk membuat sebuah *speaker* yang telah di desain oleh divisi *Research &*

Development dan menyediakan komponen yang dibutuhkan untuk membuat sebuah *speaker*.

B. Penyajian Data

Pada proses penyajian data ini peneliti berusaha untuk mencari hasil dari pengembangan sistem informasi strategis yang ada pada CV. Sinar Baja Electric dan mengukur kesuksesan sistem yang ada dengan Delone dan McLean (2003). Proses pengumpulan data yang didapat oleh peneliti yaitu melalui proses wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada bagian IT dan beberapa fungsi divisi yang menggunakan SIS atau sistem informasi strategis. Fungsi divisi yang menjadi informan pada wawancara ini yaitu divisi *Inventory*, produksi, gudang barang jadi dan *finance*.

Aspek yang akan menjadi topik utama pada penyajian data penelitian ini adalah :

- a. Bentuk Sistem Informasi
- b. Pengukuran Kesuksesan Sistem Informasi Strategis berdasarkan teori Delone dan McLean
 1. *Information Quality*
 2. *Sistem Quality*
 3. *Service quality*
 4. *Intention to Use*
 5. *User Satisfaction*
 6. *Net benefits*
- c. Pengembangan Sistem Informasi pada Perusahaan.

Berikut penjelasan mengenai hasil dari wawancara dengan narasumber dan pembahasan oleh peneliti.

1. Bentuk Sistem Informasi yang diterapkan CV. Sinar Baja Electric

Terkait penerapan sistem informasi yang sudah diterapkan oleh CV. Sinar Baja Electric ditinjau berdasarkan teori sebelumnya yang disampaikan oleh Turban, Mclean dan Waterbe (2001) bahwa sistem yang melakukan pemrosesan, mengumpulkan, menyimpan, menyebarkan serta menganalisa informasi dilakukan untuk tujuan yang spesifik. Berdasarkan kalimat tersebut peneliti melakukan wawancara mendalam dengan sistem analis sebagai *key informant* dan beberapa *user* dan *programmer* sebagai informan dari CV. Sinar Baja Electric (SBE) untuk mengetahui bentuk sistem informasi, keuntungan dan kerugian selama menggunakan bentuk sistem informasi tersebut. Menurut wawancara peneliti dengan Sistem Analis dari CV. SBE, peneliti menanyakan sudah berapa lama SBE menggunakan sistem informasi dan bentuk sistem informasi seperti apa, apakah bisa dibilang sistem informasi strategis. Hasil dari wawancara Sistem Analis mengatakan bahwa :

“..... SBE menggunakan sistem informasi sejak tujuh tahun yang lalu yaitu adanya QAD dan Intranet. Menurut saya bentuk sistem informasi yang digunakan oleh SBE ini, termasuk model sistem informasi yang tertutup karena bentuk output dari satu proses menjadi input dari proses yang lain, dan dengan adanya QAD sama Intranet menurut saya juga sudah masuk dalam sistem informasi strategis. Bentuk implementasi sistemnya juga dilakukan dalam semua kegiatan bisnis yang ada di SBE. Penggunaan sistemnya juga terbilang mudah dan lumayan cepat” (Wawancara dilakukan kepada Ibu Anna selaku Sistem Analis tanggal 12 Juni 2017).

Hal ini senada dengan yang dikatakan oleh *Programmer* di SBE yang menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi yang baik dan benar baru dilakukan sejak tahun 2010 yaitu dengan bentuk sistem informasi yang tertutup dan mengaplikasikan *QAD Enterprise* dan *Intranet* sebagai sistem informasi perusahaan. Berikut penjelasan *programmer* mengenai penggunaan sistem terdapat pada kalimat berikut :

“Kalau menurut saya bentuk sistem informasi yang ada pada SBE itu berbentuk sistem informasi yang tertutup, karena ada beberapa fungsi yang hanya bisa dilihat oleh direksi, dan user disini kan hanya bertugas untuk input data, memproses untuk analisis dan outputnya hasil dari analisis itu. Kalau penerapan awal sistem informasi saya belum disini, tetapi yang saya tahu kalau sistem informasi benar-benar jalan itu pada tahun 2010 yang mana sudah mulai ada pengintegrasian sistem lewat QAD Enterprise dan baru ada Intranet yang saya buat itu pada tahun 2013. Penggunaan sistem yang ada di SBE ini dilakukan ke semua kegiatan bisnis yang di perusahaan dan kalau ditanya mudah atau susah penggunaan sistemnya, penggunaan sistemnya terbilang mudah dan lumayan cepat. Mungkin kalau lama juga karena loading data” (Wawancara kepada Pak Indra selaku *Programmer* tanggal 13 Juni 2017).

Staff *Inventory Control* juga mengatakan hal yang sama mengenai penggunaan sistem yang menyatakan sistem informasi yang digunakan berupa QAD dan Intranet. Berikut pernyataanya staff inventori kontrol :

“Sistem informasi yang digunakan sekarang berupa QAD dan Intranet yang dibikin oleh programmer kita, pengaplikasiannya sudah selama tujuh tahun terakhir. Kalau bentuk implemenntasinya dilakukan untuk semua kegiatan mbak, mulai kita cek barang, kapan harus order, input data pemesanan. Dengan adanya sistem informasi seperti QAD dan Intranet kegiatan bisnisnya jauh lebih mudah, efektif dan efisien. Penggunaan QAD juga terbilang mudah dibandingkan dengan sistem yang lain” (Wawancara kepada Ibu Annik selaku staff *Inventory Control* tanggal 12 Juni 2017).

Senada dengan staff inventori, staff gudang barang jadi juga mengatakan hal yang sama mengenai implementasi sistem yang semakin mudah dalam kegiatan bisnisnya, adanya QAD juga sangat membantu untuk pencatatan barang yang harus dikirim pada *customer*, berikut pernyataan staff gudang barang jadi:

“Kalau sistem informasinya yang ada di SBE ini QAD sama Intranet yang saya tahu semenjak ada sistem informasi seperti itu kegiatan bisnisnya semakin lancar, mudah, menghemat waktu dan menghindari adanya miss komunikasi dengan divisi lain. Karena semua pencatatannya kan ada di komputer, penggunaan QAD juga bisa dilakukan untuk mengetahui barang kapan harus dikirim ke customer, tanggal berapa, ada pada lokasi mana, dan tahu barang apa saja yang sudah ada di gudang ini. Penggunaannya juga mudah dibandingkan sistem yang lain...”(Wawancara kepada Ibu Linda selaku Staff Gudang Barang Jadi tanggal 11 Juli 2017).

Hal yang berbeda disampaikan oleh Ast. Manager Produksi menyatakan bahwa penggunaan sistemnya sudah lumayan bagus, cuman terhambat pada saat mau *loading data*, berikut pernyataannya :

“Yang saya tahu disini bentuk sistem informasi yang digunakan ada 2 yaitu QAD dan Intranet, bentuk implementasinya untuk melakukan pencatatan pada produksi, penggunaan sistemnya juga terbilang mudah kalau dibanding bentuk ERP yang lain. Cuman, kendala utama yang ada pada QAD dan Intranet itu pada saat membuka sistem pertama kali jadi terhambat karena sistem yang lemot (lama) dan membutuhkan waktu sekitar lima hingga 10 menit untuk loading pertama kali, ada juga beberapa menu yang ribet dan tidak bisa kami lihat” (Wawancara kepada Pak Budiono selaku Ast. Manager Produksi tanggal 13 Juni 2017).

Hal yang sama juga disampaikan staff *Finance & Tax* yang mengatakan bahwa sistem informasi yang ada pada perusahaan yaitu QAD masih kurang membantu dan kurang *user friendly* berikut pernyataannya :

“Kalau sistem informasi yang ada di finance itu QAD, Intranet dan E-Faktur khusus pengecekan faktur aja. Tapi kalau keuntungan pakai sistem informasinya lumayan cover aja karena ada beberapa fungsi di QAD masih kurang support untuk finance dan nggak user friendly, jadi ya lumayan dari pada tidak pakai sistem sama sekali..” (Wawancara kepada Pak Beny selaku Staff *Finanace & Tax* tanggal 14 Juli 2017).

Menurut *Programmer* dan Sistem Analis dari penggunaan sistem informasi yang paling sukses dalam menggunakan sistem dan sangat berdampak pada kegiatan bisnisnya adalah divisi produksi dan inventori kontrol, berikut pernyataannya :

“... Kalau melihat bentuk dari penggunaan sistem informasinya, divisi yang paling sukses dalam menggunakan sistem baik QAD dan Intranet itu divisi Produksi dan Inventori kontrol. Karena membantu dalam pencatatan komponen-komponen kecil untuk membuat speaker dan membantu produksi untuk melakukan pencatatan dan pengecekan terhadap barang apa saja yang sudah diproduksi dan apa saja yang akan di produksi” (Wawancara kepada Pak Indra selaku *Programmer* dan Ibu Anna selaku Sistem Analis tanggal 12 Juni 2017)

Berdasarkan hasil wawancara dapat dilihat bahwa SBE menggunakan bentuk sistem informasi yang tertutup. Penggunaan sistem informasi tertutup ini bertujuan agar direksi, sistem analis dan *programmer* dapat dengan mudah mengawasi jalannya *input* dan *output* data yang dilakukan pada sistem yang digunakan dan meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan. Cara kerja dari bentuk sistem informasi tertutup ini adalah ketika staff atau *user* melakukan transaksi bisnis, atau membutuhkan data yang diambil dari sistem untuk *approval* direksi, data yang di *input* ke dalam sistem akan di proses dengan sistem yang digunakan yaitu sistem QAD untuk kegiatan bisnisnya dan Intranet untuk *approval* direksi.

Setelah proses *input* dilakukan maka data tersebut akan di proses oleh sistem dan hasilnya akan muncul untuk kegiatan bisnis dan data yang digunakan oleh divisi lain untuk kegiatan bisnis yang ada pada divisi lain. Kelemahan dari penggunaan sistem tertutup ini adalah kontrol terhadap penggunaan sistem dipegang oleh direksi, sehingga tidak semua menu yang ada pada QAD dan Intranet dapat dilihat oleh *user*. Hasil wawancara yang telah dilakukan juga menunjukkan bahwa SBE menggunakan QAD dan Intranet untuk *support* kegiatan bisnisnya.

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa, fungsi dari adanya sistem informasi berbeda-beda pada setiap divisi. Fungsi yang ada pada QAD yaitu untuk keperluan cek barang, kapan harus order, *input* data pemesanan, melihat lokasi barang yang sudah jadi, harus kirim ke *customer* tanggal berapa dan lain sebagainya. Sedangkan untuk Intranet banyak digunakan untuk pencatatan aset, surat berharga dan *approval* direksi. Penggunaan bentuk sistem informasi seperti QAD dan Intranet terbilang mudah dan sangat membantu menurut *user* dalam kegiatan bisnis perusahaan, karena dapat meningkatkan keuntungan, efektivitas waktu dan efisiensi biaya. Kekurangan lain dari bentuk penggunaan sistem informasi yang diterapkan oleh perusahaan, seperti lamanya akses sistem untuk pertama kali ketika membuka tampilan *home*, dan beberapa fungsi pada sistem yang kurang *user friendly*. Berdasarkan penggunaan baik QAD dan Intranet dapat disimpulkan bahwa kedua sistem tersebut dapat dikatakan strategis pada divisi Produksi dan *Inventory Control*. Penggunaan kedua

sistem berjalan strategis di kedua divisi tersebut dan sangat membantu dalam kegiatan bisnisnya. Penggunaan sistem dikatakan strategis pada divisi produksi dan *inventory control* karena dapat membantu dalam melakukan pencatatan secara mendetail mengenai komponen pembuat *speaker*, melakukan pencatatan barang apa yang harus di produksi dan lain sebagainya.

2. Pengukuran kesuksesan Sistem Informasi Strategis menggunakan Delonde dan McLean (2003)

Tujuan utama Delone dan McLean melakukan pengukuran sebuah sistem informasi yaitu untuk menunjukkan rangkaian proses atau tahapan yang menjelaskan bagaimana suatu sistem informasi dapat menghasilkan manfaat bagi penggunanya. Delone dan McLean (2003) membuat skala pengukuran sistem berdasarkan lima faktor utama yang saling berhubungan antara pengguna dan sistem. Melihat keterkaitan antara penggunaan sistem yang ada di CV. Sinar Baja Electric tentunya ada potensi dari *user* untuk merasakan kualitas sistem, kualitas informasi yang dihasilkan, kualitas servis, keinginan untuk menggunakan sistem, kepuasan *user*, dan hasil akhir atau *net benefits*.

a. Information Quality

Jogiyanto (2005:10) mengatakan bahwa suatu sistem informasi dinyatakan memiliki kualitas informasi yang baik apabila memenuhi tiga faktor utama yaitu 1) Akurat; 2) tepat Waktu; 3) Relevan. Ada beberapa indikator lain yang menjadi pendukung untuk mengukur

kualitas informasi, dan hal tersebut dituangkan peneliti dalam beberapa pertanyaan mengenai kualitas informasi. Sistem Analis dan *programmer* selaku *user* yang aktif menggunakan QAD dan Intranet mengatakan bahwa hasil dari input data baik ke QAD atau Intranet memiliki tingkat keakuratan yang baik, relevan untuk digunakan, hasil yang muncul sangat jelas dan beberapa hal lain, berikut penjelasannya :

“... Kalau dari input data ke QAD dan Intranet hasil yang keluar memiliki tingkat keakuratan yang tinggi karena kan sudah di olah oleh sistem itu jadi semisal ada kesalahan pasti ketahuan. Hasil yang ada pada sistem juga sangat jelas bagi user lain dan untuk ketepatan waktu yang ada juga sangat tepat waktu, karena begitu kita input data ke sistem langsung akan muncul hasilnya, tergantung usernya saja. Mengenai bias data, saya kira hasilnya cukup jelas jadi nggak akan ada bias data” (Wawancara kepada Ibu Anna selaku Sistem Analis dan Pak Indra selaku *programmer* tanggal 13 Juni 2017).

Sistem Analis juga menambahkan bahwa hasil dari penggunaan sistem seperti QAD dan Intranet dapat di bandingkan dengan ketika tidak menggunakan sistem informasi, berikut penjelasannya :

“ Hasil dari input data yang kita input ke dalam QAD dan Intranet bisa dibandingkan dengan ketika kita tidak menggunakan sistem. Hasil yang ada lebih akurat, minim sekali kesalahan. Sedangkan ketika kita tidak pakai sistem hasilnya kadang tidak sama dengan divisi lain, ribet, bisa terjadi hilang data”(Wawancara kepada Ibu Anna selaku Sistem Analis tanggal 12 Juni 2017).

Hal yang serupa juga dikatakan *staff inventory control* yang mana hasil dari kualitas informasi yang ada sangat membantu, hasil yang jelas, relevan, kegunaannya bisa digunakan untuk proses selanjutnya dan tepat waktu. Berikut pernyataannya :

“Saya senang dengan penggunaan QAD dan Intranet seperti sekarang, karena selain mudah menurut saya juga sangat membantu dalam memunculkan informasi yang sudah di proses. Contohnya saja untuk data yang ada setelah di input oleh divisi lain itu sangat tepat waktu sehingga mempercepat proses bisnis yang bisa di kerjakan oleh inventory. Lalu hasil inputnya jelas meskipun terkadang masih ada beberapa yang harus di olah oleh excel lagi, dan juga tidak menimbulkan bias. Hasil input yang dilakukan inventory juga bisa digunakan oleh divisi lain untuk melakukan kegiatan bisnisnya sehingga bisa dikatakan kalau hasilnya itu relevan” (Wawancara kepada Ibu Annik selaku staff inventori kontrol tanggal 12 Juni 2017).

Asisten *manager* produksi juga mengatakan bahwa hasil yang ada pada QAD dan Intranet itu cukup akurat, dan dalam kegunaannya cukup membantu dan cukup informatif. Berikut pernyataannya :

“Hasil dari penggunaan QAD dan Intranet menurut saya cukup akurat ya, sebenarnya data yang ada di QAD juga tidak dipakai secara mentah, nantinya akan diolah lagi kedalam excel agar lebih mudah untuk analisis. Penggunaannya juga cukup membantu dan terbilang mudah untuk dijalankan” (Wawancara kepada Pak Budiono selaku Ast. Manager Produksi tanggal 14 Juni 2017).

Hal yang serupa juga disampaikan oleh staff produksi yang menyatakan bahwa kualitas informasi yang di hasilkan oleh QAD sangat akurat, tepat waktu dan relevan, berikut pernyataannya :

“Sebenarnya penggunaan QAD dan Intranet kalau menurut saya sudah baik dan bagus. Kalau dari relevan atau enggak, hasilnya cukup relevan, dan berbicara ketepatan waktu kalau dari QAD tepat waktu ya kan langsung, cuman kalau dari Intranet itu yang menunggu dari divisi lain” (Wawancara kepada Pak Robert selaku staff produksi tanggal 13 Juni 2017).

Pernyataan berbeda disampaikan oleh staff *Tax & Finance*, bahwa hasil dari QAD pada divisi *finance* cukup relevan, dan tingkat

keinformatifannya cukup, tapi cukup akurat, tepat waktu dan bebas dari bias pada Intranet, berikut penyataannya :

“Selama pakai QAD standard hasil yang ada cukup akurat karena bisa membantu dalam pengambilan keputusan. Kalau ngomong masalah keinformatifan juga bisa dibilang cukup informatif karena lumayan membantu untuk beberapa data saja, beda dengan Intranet yang mana hasil dari input data ke Intranet sangat akurat, bisa dijadikan untuk approval juga dan bebas dari bias data ya karena itu langsung disetujui oleh top manajemen” (Wawancara kepada Pak Beny selaku staff *Finance & Tax* tanggal 14 Juli 2017).

Berdasarkan hasil dari wawancara diatas dapat diambil kesimpulan bahwa hasil dari input data ke QAD dan Intranet pada beberapa divisi seperti *Inventory* dan *Produksi* yang mendapatkan keakuratan yang sangat baik, hasil yang relevan dan tepat waktu. Dapat dikatakan akurat ketika hasil akhir dari QAD dapat digunakan untuk mengambil keputusan terhadap kegiatan yang ada di *Inventory* seperti pembelian barang, pembuatan barang baru, dan pengiriman, sedangkan untuk relevansi data yang ada dari QAD sangat berkaitan antara satu divisi dengan divisi lain. Ketepatan waktu yang baik juga menjadikan salah satu bentuk kualitas informasi yang baik dari QAD dan Intranet. Berbeda dengan dua divisi sebelumnya yaitu *Inventory* dan *Produksi*, pada divisi *finance* hasil dari informasi terbilang kurang informatif dikarenakan bentuk QAD yang masih *standard* atau bentuk lama yang kurang *support* dalam membantu kegiatan yang ada pada *finance*.

b. System Quality

Delone dan McLean menjadikan *System Quality* menjadi salah satu poin penting pada pengukuran kesuksesan sebuah sistem informasi, karena dapat mengukur bagaimana sebuah sistem informasi di kelola dengan baik. Kualitas sistem informasi yang dimaksud Delone dan McLean pada poin ini yaitu berupa kombinasi *hardware* dan *software* untuk pengolahan data. Pada penelitian ini peneliti juga mengukur kualitas dari sistem informasi yang dimiliki oleh SBE apakah sesuai dan dapat dikatakan sukses melalui beberapa indikator pengukuran yaitu seperti kemudahan penggunaan, kemudahan akses, kemudahan untuk dipelajari, keluwesan sistem, keandalan sistem dan akurasi data.

Menurut sistem analis dan *programmer* penggunaan QAD dan Intranet terbilang mudah untuk diakses baik dari cara melakukan akses, kemudahan untuk mempelajari dan memiliki tingkat keluwesan yang tinggi, berikut pernyataannya :

“Saya belum pernah mencoba menggunakan ERP lain, cuman kalau dilihat QAD terbilang mudah, untuk menggunakan QAD pun bagi orang baru juga terbilang mudah tidak butuh waktu lama untuk bisa menggunakan dengan lancar karena nanti untuk user baru ada training. Kalau membahas masalah kenyamanan untuk mengakses menurut saya cukup nyaman ya, karena semua sudah memiliki ID kecuali admin dan operator. Karena semua sudah memiliki ID sendiri-sendiri sesuai dengan tugas dan jobdescnya jadi tidak bergantung dengan pengguna sistem yang lain. Keluwesan sistemnya juga bagus menurut saya karena di QAD sudah terdapat banyak informasi. Begitu juga dengan Intranet mulai dari kemudahan penggunaan, keluwesan, kenyamanan akses sangat sangat bagus karena Intranet bisa diakses dimana saja asal nyambung dengan server SBE”

(Wawancara kepada Ibu Anna selaku sistem analis dan Pak Indra selaku *programmer* tanggal 13 Juni 2017).

Hal senada juga disampaikan oleh staff inventori kontrol yang menyatakan bahwa tingkat penggunaan QAD di SBE terbilang mudah, mudah untuk dipelajari, mudah untuk diakses dan punya keluwesan cukup karena ada beberapa fungsi yang tidak bisa di akses pada divisi *inventory*, berikut pernyataannya :

“Mudah, untuk semua ERP seperti ini, bisa mudah karena pasti ada tutorial dan trainingnya. Pasti nanti di training dijelaskan isinya. Kan ini beda sama excel. Tinggal kita banyak latihan dan hafalkan aja dan bisa mengakses semua tergantung kebutuhannya untuk apa. Kalau untuk bentuk keluwesannya terbilang belum terlalu luwes karena ada beberapa fungsi saja yang nggak bisa dilihat” (Wawancara kepada Ibu Annik selaku staff inventori kontrol tanggal 12 Juni 2017).

Hal yang berbeda disampaikan oleh staff produksi terkait dengan kualitas sistem yang menurutnya lama dalam mengakses sistemnya karena “lemot” sehingga kenyamanan dalam aksesnya terganggu dan mengenai keluwesan sistemnya masih bisa dikatakan cukup luwes berikut pernyataannya :

“Mengenai kemudahan dalam aksesnya sebenarnya mudah cuman lemot ketika membuka bagian awal atau homenya ya, cukup memakan waktu bisa 5 hingga 10 menit, mungkin karena servernya juga tapi itu kan mengurangi kenyamanan pengguna. Masalah keluwesan kita cukup luwes untuk menggunakan QAD dan Intranet” (Wawancara kepada Pak Robert staff produksi tanggal 13 Juni 2017).

Staff *Tax & Finance* mengatakan bahwa tingkat keluwesan akses yang ada pada SBE memiliki tingkat keluwesan yang tinggi dalam akses sistemnya karena digunakan setiap hari. Tapi pada kemudahan

dalam menggunakan sistemnya sangat susah dan tidak sesuai dengan yang dibutuhkan oleh divisi *tax*. Pak Beny selaku staff *Tax & Finance* juga mengatakan bahwa keandalan sistem QAD standard ini juga memiliki tingkat yang cukup bagus pada divisi *finance*, berikut pernyataannya :

“Masalah keluwesan dalam penggunaannya terbilang sangat luwes atau mudah diakses ya karena kan di gunakan setiap hari, setiap menit, setiap transaksi jadi itu bisa juga membantu kita dalam mempelajari penggunaan QAD maupun Intranet, cuman yang menjadi masalah itu adalah tingkat kemudahan penggunaannya yang dimana menurut ku tidak user friendly, karena kita kayak memasukan draft-draft program gitu. Masalah kemudahan dalam mempelajari sistemnya, kalau aku belajar otodidak waktu pertama kali masuk sini, belajar-belajar sendiri otodidak sambil coba-coba, ya cukup lama juga belajarnya. Kalau kenyamanan akses itu ya itu tadi masalahnya, kurang user friendly, ribet. Menurutku juga tingkat keandalan sistem yang ada pada QAD di finance itu bisa digunakan untuk pengambilan keputusan” (Wawancara kepada Pak Beny selaku staff *Tax & Finance* tanggal 14 Juli 2017).

Berdasarkan pemaparan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa penggunaan sistem informasi seperti QAD dan Intranet pada SBE sudah memiliki tingkat kualitas yang cukup bagus pada beberapa divisi. Penilaian kualitas sistem pada SBE banyak diukur melalui kemudahan penggunaan QAD yang mudah untuk dioperasikan dibandingkan dengan bentuk *ERP* lain, kemudahan sistem untuk dipelajari selama pengaplikasiannya menjadi salah satu kelebihan dari QAD dan Intranet. Kemudahan untuk mengakses, kemudahan untuk dipelajari menimbulkan kenyamanan akses bagi para pengguna sistem yang ada pada perusahaan.

Keluwesannya sistem yang dirasakan oleh setiap pengguna QAD pada setiap divisi menjadi poin plus dalam kesuksesan sebuah sistem. Terdapat beberapa kelemahan yang dimiliki oleh QAD standard pada divisi *finance* mengurangi tingkat kenyamanan penggunaannya, penggunaan QAD yang kurang *user friendly*, hanya bisa untuk input data. Dengan adanya kelemahan pada divisi *finance*, sistem analisis mencoba membantu untuk mengurangi ketidaknyamanan dengan cara mencari sistem lain yang dapat menunjang sistem yang telah ada.

c. *Service quality*

Sebuah sistem informasi akan memiliki kualitas layanan yang baik pada penggunaannya ketika dapat memenuhi tolak ukur kualitas sebuah layanan sistem seperti responsif, nyata dan tahan untuk diuji. Sistem analisis dan *programmer* mengatakan bahwa QAD dan Intranet sangat responsif ketika digunakan oleh *user* sehingga hasil yang muncul dari *input* data berbentuk nyata, berikut pernyataannya :

“Sistem seperti QAD dan Intranet itu sangat responsif, maksudnya responsif disini itu ketika kita input data, hasil yang kita inputkan langsung keluar dan apabila ada kesalahan pasti kita langsung tahu” (Wawancara kepada Ibu Anna selaku sistem analisis dan Pak Indra selaku *programmer* tanggal 15 Juni 2017).

Programmer dan staff Inventori kontrol yang menyatakan bahwa QAD dan Intranet punya tingkat responsif yang baik. Contohnya ketika kita membuka fungsi yang sama dan melakukan input data yang sama

maka data yang tersimpan yaitu milik user pertama yang membuka data tersebut, berikut pernyataannya :

“Sistemnya sangat responsif baik QAD dan Intranet, contohnya seperti kalau ada dua user yang sama-sama membuka fungsi yang sama dan akan menginput data yang sama, maka data yang pertama kali tersimpan adalah data milik user yang pertama. Menurut saya itu bentuk dari responsif” (Wawancara kepada pak Indra selaku programmer dan Ibu Annik selaku staff inventori kontrol tanggal 15 Juni 2017).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa dari sistem yang berbentuk erp atau sistem yang terintegrasi dengan baik akan memberikan *feedback* kepada *user*nya ketika sedang terjadi proses *input* data.

d. *Intention to Use*

Penggunaan sebuah sistem informasi pada suatu organisasi bisnis menjadi salah satu kunci utama untuk meningkatkan keunggulan kompetitif suatu perusahaan. Semakin sering sebuah sistem informasi digunakan oleh karyawan maka akan semakin memudahkan karyawan untuk melakukan input data dan mengimplementasikan sistem yang ada. Beberapa poin penting untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi melalui minat penggunaannya di implementasikan juga oleh SBE sebagai salah satu bentuk pengukuran selama menggunakan sistem yang ada.

Menurut sistem analisis seberapa seringnya seorang *user* dalam menggunakan sistem menentukan kesuksesan sistem yang digunakan oleh perusahaan, berikut pernyataannya:

“Menurut saya, sistem itu akan menjadi sukses ketika usernya sudah pandai untuk menggunakan. Salah satu cara untuk melatih agar sistem tersebut berjalan dengan baik yaitu dengan

cara sering menggunakan sistemnya” (Wawancara kepada Ibu Anna selaku sistem analis tanggal 13 Juni 2017).

Ketika seorang *user* ingin menambah fungsi yang ada pada QAD maka tinggal disampaikan saja nanti pada bagian IT, nantinya IT yang akan menambah fungsi pada QAD tersebut, karena kalau di QAD lebih mudah untuk *maintenancenya*. Berikut pernyataannya :

“Kalau di QAD bentuk maintenancenya lebih mudah dibandingkan dengan ERP lain, kalau di ERP lain kan tidak bisa ditambah karena sudah paten, tetapi kalau QAD bisa. Contohnya ketika seorang user ingin menambah fungsi yang ada pada sistem, maka mereka hanya mengkomunikasikan lewat saya baru setelah itu saya yang proses untuk tambah fungsi. Soalnya kan kalau di QAD itu tambah fungsinya seperti tambah kolom saja jadi mudah” (Wawancara kepada Ibu Anna selaku sistem analis tanggal 13 Juni 2017).

Dalam mengurangi kesalahan saat input data, salah satu cara yang dilakukan SBE yaitu dengan cara melakukan *training*. Menurut staff inventori dan *programmer* semakin sering orang menjalankan sebuah sistem maka akan semakin terbiasa untuk melakukan input data. Berikut pernyataannya:

“... Di SBE ini diadakan training pada awal akan mengimplementasikan sistem QAD, tujuannya agar user mengetahui fungsi apa saja yang nantinya akan digunakan dan bagaimana cara kerja dari sistem tersebut bisa membantu untuk bekerja, ada juga tambahan manual booknya. Kalau Intranet sendiri saya bantu bimbing sampai bisa. Penngguna sistem juga akan semakin mudah menggunakan ketika orang tersebut terbiasa untuk menggunakan sistem. ” (Wawancara kepada Pak Indra selaku programmer dan Ibu Annik staff inventori kontrol tanggal 12 Juni 2017).

Hal yang serupa juga disampaikan oleh Ast. Manager produksi bahwa sistem yang digunakan setiap hari, setiap waktu selama

proses produksi dan fungsi yang ada pada sistem apabila ingin menambah, mereka hanya mengkomunikasikan dengan sistem analis atau programmer. Dengan adanya 3 ID utama yang ada pada produksi dapat memudahkan pengerjaannya, berikut pernyataannya :

“Di produksi ini menggunakan sistemnya setiap hari, setiap waktu selama proses produksi jalan. Perihal fungsi yang ada pada QAD sebagian besar si sudah mencakup divisi produksi, kalau biasanya ada fungsi yang belum mencakup semua kita request. Request setelah itu nanti sampaikan ke ibu Anna. Kalau dari bu Anna sudah bisa langsung kita aplikasikan. Terutama ini kan kita mau upgrade QAD nanti kalau ada yg kurang kita bisa request. Selama masih digunakan menu yang kita butuhkan pasti akan dibuat. Kalau masalah siapa yang menggunakan sistem dan punya ID, di produksi kita ada 3 user yang aktif, dan itu bisa dipakai semua” (Wawancara kepada Pak Budiono selaku Ast. Manager produksi tanggal 13 Juni 2017).

Staff *Tax & Finance* juga menyampaikan bahwa kelebihan dari QAD yaitu mudah untuk ditambah fungsinya, sehingga memudahkan untuk mengerjakan laporan meskipun terdapat beberapa fungsi yang tidak bisa digunakan. Penggunaan QAD dan Intranet yang terhitung setiap hari membantu untuk kelancaran implementasi sistem, berikut pernyataannya :

“Kita akan tanya kebagian analyst sistemnya dulu, bisa tambah fungsi atau tidak. Kalau masih bisa handle sendiri sama IT akan dibantu, kalau semisal susah akan ditanyakan kebagian konsultan. Karena konsultannya beberapa kali datang kesini. Kalau penggunaannya sendiri terhitung sering, biasanya untuk melakukan proses pembayaran, checking barang datang” (Wawancara kepada Pak Beny pada tanggal 14 Juli 2017).

Berdasarkan hasil dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sebuah sistem informasi akan berjalan dengan lancar apabila, *user* sering menggunakan sistem informasi dan mengimplementasikan

dalam kegiatan bisnis sehari-hari. Sehingga, presentase untuk melakukan kesalahan dalam bekerja menjadi berkurang. Minat seseorang pengguna sistem akan bertambah juga apabila jumlah fungsi yang digunakan sesuai dengan divisi masing-masing atau memiliki fungsi yang sedikit dan mudah untuk di ingat.

Karena apabila setiap *user* mengendalikan berbagai macam fungsi maka akan memunculkan bias data. Bias data muncul ketika seorang *user* salah dalam melakukan proses input data ke sistem. Maka dari itu, agar mudah dalam pengaplikasian sistemnya sehari-hari, *user* diminta untuk paham betul fungsi apa yang dipegang dalam sistem tersebut.

e. User Satisfaction

User satisfaction merupakan salah satu poin yang sangat penting apabila sebuah organisasi bisnis menerapkan sistem informasi. Menurut Delone dan McLean sukses atau tidaknya sebuah sistem informasi bergantung berdasarkan kepuasan pengguna saat menggunakan sistem informasi. Ives dan Olson dalam Palanisamy (2005) menyatakan seorang pengguna akan muncul rasa percaya untuk menggunakan sistemnya ketika sistem informasi yang digunakan dapat memenuhi semua informasi yang dibutuhkan.

Hasil dari wawancara dengan beberapa sumber mengatakan bahwa, kepuasan pengguna dapat berdampak pada saat implementasi sistem. Seperti yang dikatakan oleh sistem analis dan staff inventori kontrol

SBE sempat menyatakan bahwa kepuasannya banyak muncul dari pihak *management* atau bahkan *user* yang memudahkan dalam pengambilan keputusan, berikut pernyataannya :

“Kepuasan pengguna muncul dari yang paling utama dibagian pengambil keputusan seperti bagian management, user, bagian inventory dan produksi. Sebenarnya banyak yang complain karena katanya banyak yang harus di entry dulu ke sistem, kalau pakai kertas kan cuman nulis sekali sudah cukup. Tapi yang ingin dilihat sama owner adalah detailnya sehingga secara otomatis untuk input kan lebih banyak dan lebih mudah juga. Dari penggunaan QAD sendiri sangat membantu dalam pengambilan keputusan (Wawancara kepada Ibu Anna selaku Sistem Analis dan Ibu Annik selaku staff inventori kontrol tanggal 12 Juni 2017).

Programmer mengatakan untuk pengguna dari QAD sudah bisa dikatakan sukses dari segi penggunaan sistemnya hingga perangkat lunaknya. Sedangkan untuk penggunaan Intranet masih belum puas dari segi kesenangan penggunaannya karena ada beberapa *user* yang belum menggunakan. Berikut pernyataannya :

“Untuk penggunaan QAD, usernya sudah bisa dikatakan puas karena penggunaan sistemnya sudah maksimal, baik dari segi penggunaan sistemnya hingga penggunaan softwarena. Kalau kepuasan pengguna Intranet dari segi kepuasan penggunaan masih belum bisa dikatakan sukses atau puas karena masih ada beberapa user yang menggunakan cara manual atau bahkan masih membutuhkan approval dari direksi dalam bentuk fisik” (Wawancara kepada Pak Indra selaku Programmer tanggal 13 juni 2017).

Staff gudang barang jadi dan staff produksi mengatakan hal yang serupa terhadap sistem QAD dan Intranet. Bahwa pada kegiatan sehari-hari dengan adanya kemudahan dalam pengambilan keputusan, kemudahan melacak barang yang siap dikirim, barang

yang sudah jadi, barang yang baru di produksi dan diletakan di gudang barang jadi menimbulkan rasa puas dalam penggunaan sistem, berikut pernyataannya :

“Selama menggunakan sistem QAD dan Intranet saya merasa puas ya, karena penggunaannya yang mudah, terdapat informasi yang lengkap di QAD jadi saya gampang olah datanya, memudahkan saya untuk cari barang dan banyak keuntungan yang lain sehingga memunculkan kepuasan secara menyeluruh menurut saya. Membuat keputusan pun semakin mudah ketika menggunakan QAD dan Intranet” (Wawancara kepada Pak Robert selaku staff produksi dan Ibu Linda selaku staff gudang barang jadi tanggal 13 Juni dan 11 Juli 2017).

Staff *Tax & Finance* mengatakan bahwa dari penggunaan QAD yang kurang terintegrasi dan *user friendly* menimbulkan perasaan yang kurang puas dan berpengaruh terhadap rasa kepuasan yang lain, berikut pernyataannya :

“Karena mungkin penggunaan QAD yang ada pada finance masih kurang maksimal, saya merasa tingkat kepuasan yang ada masih kurang ya. Karena di divisi kita kan masih pakai QAD yang standard jadi penggunaannya kurang maksimal. Kalau masalah kepuasan dalam pengambil keputusan saya merasa cukup puas, soalnya kalau di QAD bisa memunculkan hasil variance itu, nah hasil variance itu dipakai untuk melihat costing” (Wawancara kepada Pak Beny selaku staff *Tax & Finance* tanggal 14 Juli 2017).

Menurut sistem analis dan *programmer* terkait dengan ketidakpuasan pengguna untuk menggunakan sistemnya, SBE melakukan perubahan pada divisi yang fungsi dari sistemnya kurang mendukung dan melakukan *training* pada *user* yang menggunakan sistem QAD dan Intranet, berikut pernyataannya :

“... Kalau dilihat dari hasil wawancara yang kurang maksimal dan kurang support ada pada divisi finance, maka dari itu

nantinya untuk menimbulkan kepuasan pada pengguna sistem kita perusahaan akan melakukan upgrade sistem pada fungsi-fungsi yang kurang maksimal dan melakukan training pada staff atau user pengguna sistem QAD dan Intranet” (Wawancara kepada Ibu Anna selaku sistem analis dan Pak Indra selaku programmer pada tanggal 23 maret 2018).

Berdasarkan pernyataan narasumber dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pengguna muncul ketika sistem yang digunakan sangat membantu dalam kegiatan bisnisnya sehari-hari. Adanya kemudahan dalam menggunakan dan mengimplementasikan sistem mengakibatkan pengguna senang menggunakan QAD dan Intranet. Informasi yang lengkap, mudah dilacak dan menghasilkan hasil akhir yang dapat dijadikan untuk pengambil keputusan memunculkan rasa puas tersendiri untuk user dalam pengambilan keputusan. Dengan adanya fungsi divisi yang masih kurang maksimal dan kurang puas pada penggunaannya di divisi *Tax & Finance* maka perusahaan akan melakukan *upgrade* sistem pada fungsi divisi terkait dan melakukan *training* ulang untuk membantu dalam proses pengimplementasian sistemnya.

f. Net benefits

Net benefits merupakan dampak akhir yang ditimbulkan dari penggunaan sistem informasi. *Net benefits* bisa berdampak positif atau negatif tergantung bagaimana sistem tersebut diimplementasikan pada perusahaan. Tolak ukur dari hasil akhir atau *net benefits* dilihat berdasarkan bagaimana *user satisfaction* dan *intention to use* dari sistem tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan sistem analis SBE, menyatakan bahwa selama penggunaan sistem perusahaan belum pernah mengukur secara langsung apakah dengan penggunaan sistem mendapatkan keuntungan yang signifikan. Tetapi, perusahaan mencoba untuk mengurangi dan meningkatkan kegiatan bisnis dengan adanya sistem tersebut, berikut pernyataannya :

“Kalau menambah keuntungannya atau endak, belum tahu. Yang pasti kita sudah tahu bahwa selama perusahaan menggunakan Intranet dan QAD ada beberapa cara kita yang salah sebelum setelah masuk ke QAD ada hasil yang nggak balance dari standard yang kita mau capai, dan dari situ kita lagi proses untuk membenahi selisih-selisih yang ada.” (Wawancara kepada Ibu Anna selaku sistem analis tanggal 12 Juni 2017).

Programmer SBE merasa dengan adanya QAD dan Intranet menambah keuntungan perusahaan, baik dari segi efektivitas waktu dan efisiensi biaya, berikut pernyataannya :

“Kalau saya rasa keuntungan yang ditimbulkan adanya QAD dan Intranet ini efisiensi waktu. Kenapa bisa dibilang seperti itu karena semua persetujuan melalui sistem Intranet baik dari direksi atau dari per divisi, jadi tidak harus bertemu orangnya langsung. Kalau efektivitas biaya mengurangi kesalahan pada saat proses pembayaran ke customer atau input data yang berhubungan dengan finance” (Wawancara kepada Pak Indra selaku programmer tanggal 12 Juni 2017).

Staff inventori kontrol juga mengatakan keuntungan dengan adanya sistem QAD dan Intranet ini memudahkan dalam segala kegiatan bisnis yang ada pada inventori, berikut pernyataannya :

“Saya rasakan, dengan adanya QAD ini keuntungannya lumayan banyak mbak. Kita bisa dengan mudah analisis data, bisa mudah melakukan pengajuan ke direksi, kalau mau cari data yang sudah lama nggak usah buka-buka folder, lebih

paperless, datanya kemungkinan untuk hilang juga semakin kecil. Jauh lebih unggul ketimbang dahulu pada saat menggunakan excel dan sammic aja”(Wawancara kepada ibu Annik selaku staff inventori kontrol dan Pak Budiono selaku Ast. Manager produksi tanggal 12 Juni 2017).

Menurut staff gudang barang jadi dengan adanya sistem seperti QAD dan Intranet keuntungan yang didapat perusahaan semakin besar, mengingat kesalahan yang dibuat semakin kecil. Mempercepat proses bisnis juga sehingga pasti menguntungkan perusahaan, berikut pernyataannya :

“Saya rasa keuntungan yang didapat dari adanya sistem ini banyak ya, lebih ke positifnya karena sangat berdampak dalam kegiatan bisnis. Contohnya mempercepat pada proses bayar, mempermudah kirim barang itu kan menambah keuntungan perusahaan. Saya rasa itu salah satu betuk keuntungan sih” (Wawancara kepada staff gudang barang jadi tanggal 13 Juli 2017).

Staff *finance & tax* juga mengatakan bahwa keuntungan yang didapat dari penggunaan sistem yaitu lebih) mudah untuk *approval* direksi dan efisiensi biaya, berikut pernyataannya :

“Kalau keuntungan yang paling berasa dari adanya dua sistem itu ya efektivitas waktu, lebih hemat waktu kan kita nggak usah susah-susah harus keruangan orangnya, cukup lewat Intranet kita minta persetujuan, dan kalau lewat QAD kita bisa liat dari divisi lain itu apa yang kita butuhin dan nggak butuh kertas banyak-banyak juga” (Wawancara kepada Pak Beny selaku staff *tax & finance* tanggal 14 juli 2017).

Berdasarkan hasil wawancara dapat dilihat bahwa dengan adanya sistem informasi seperti QAD dan Intranet sangat membantu dalam kegiatan bisnis dan sangat banyak memeberikan dampak positif. Keuntungan yang ditimbulkan dari penggunaan sistem tersebut juga

bisa dijadikan tolak ukur bahwa perusahaan tersebut berhasil menggunakan sistem dan sukses mengimplementasikan sistem pada perusahaan.

3. Pengembangan sistem informasi perusahaan

Pada tahun ini, CV. Sinar Baja Electric akan melakukan *upgrade* sistem QAD. Hal tersebut dilakukan karena berubahnya sistem QAD yang ada diseluruh dunia dari bentuk QAD *Standard* menjadi QAD *EE (Enterprise Edition)* yang diharapkan dengan berubahnya QAD ini dapat bersaing dengan *ERP* lain dan membantu fungsi divisi yang kurang maksimal dalam penggunaannya. Sebelum melakukan *upgrade* sistem, SBE akan melakukan beberapa tahapan yaitu seperti pemindahan data lama, menyiapkan server baru dan beberapa tahapan lain. Berikut beberapa pernyataan dari narasumber :

a. Tahap perencanaan

Pada tahap awal pengembangan sebuah sistem, pasti akan diadakan perencanaan. Menurut Sistem Analis dan *Programmer* yang ada pada SBE tidak ada perencanaan sistem yang terlalu sistematis seperti yang ada pada teori, berikut pernyataannya :

“Kalau di SBE ini saya rasa nggak ada ya bentuk perencanaan, kita hanya akan mencari masalah yang ada lalu langsung di sampaikan bagian direksi. Karena kalau pakai perencanaan yang ada seperti pada teori akan sangat lama prosesnya” (Wawancara kepada Ibu Anna selaku Sistem Analis tanggal 14 Juni 2017).

Ast. Manager produksi menyampaikan bahwa di SBE untuk sistemnya tidak ada perencanaan, sehingga langsung dikomunikasikan ke bagian IT. Berikut pernyataan :

“Setahu saya nggak ada bentuk perencanaan, karena kalau ada masalah dengan sistemnya baik QAD dan Intranet, kita tinggal bilang ke bagian ITnya saja untuk minta dicarikan solusinya” (Wawancara kepada Pak Budiono selaku Ast. Manager Produksi tanggal 13 Juni 2017).

Sistem Analis dan *Programmer* mengatakan bahwa hal yang pertama kali dilakukan apabila ada masalah dengan sistemnya, divisi terkait akan menyampaikan masalahnya dan dicari apakah dari masalah tersebut sangat mengganggu penggunaan sistem, berikut pernyataan Sistem Analis :

“Karena di SBE nggak ada perencanaan kalau ada masalah user dari divisi terkait akan langsung mengkomunikasikan sama saya. Biasanya minta untuk dicarikan penyelesaiannya, gimana enakya untuk mengatasi masalah sistem. Nah, dari situ nanti saya coba lihat apakah masalahnya hanya itu” (Wawancara kepada Ibu Anna selaku sistem analis dan tanggal 12 Juni 2017).

Ketika bagian IT telah menemukan masalah pada sistemnya, maka Sistem Analis dan *Programmer* akan mencari solusi untuk sistemnya dengan menentukan nantinya setelah ada pembaharuan sistem akan bagaimana, berikut pernyataan :

“... Setelah kita menemukan bentuk masalahnya, baru saya dan Indra mencari bentuk sistem seperti apa yang baik nantinya, kita juga mencari sistem pengganti atau upgrade yang nantinya dapat membantu semua kegiatan yang ada di SBE” (Wawancara kepada Ibu Anna selaku Sistem Analis dan Pak Indra selaku *Programmer* pada tanggal 15 Juni 2017).

Pada saat sistem analis mencari sistem yang cocok untuk perusahaan, seorang sistem analis juga melihat kendala yang ada pada sistem sebelumnya. Sehingga ketika perusahaan telah melakukan *upgrade* diharapkan tidak menemukan kesulitan atau kendala yang sama. Berikut pernyataan sistem analis mengenai kendala yang ditimbulkan dari sistem sebelumnya :

“Saya juga melihat kendala yang ada pada saat sistem sebelum di upgrade, sehingga ketika sistem yang baru sudah jalan diharapkan masalah yang sama tidak akan muncul lagi. Biasanya kendala yang ada pada sistem di SBE ini berupa server yang lama sudah tidak dapat menampung lagi data yang baru jadi membuat proses input data menjadi lama, atau bahkan kendala yang ada pada usernya sendiri yang kurang mengerti mengenai penggunaan sistem baik QAD atau Intranet” (Wawancara kepada Ibu Anna selaku Sistem Analis tanggal 15 Juni 2017).

Programmer menyatakan bahwa kendala yang muncul pada saat sistem lama masih berjalan menjadi salah satu tolak ukur untuk melakukan *upgrade* sistem, berikut pernyataannya :

“Saya dan bu Anna melihat kendala apa yang ada pada sistem sebelumnya, jadi pada saat kita nantinya sudah upgrade masalah yang lama tidak muncul lagi” (Wawancara kepada Pak Indra selaku *programmer* tanggal 14 Juni 2017).

Ketika perusahaan ingin melakukan *upgrade* sistem, SBE tidak pernah melakukan studi kelayakan. Menurut sistem analis, *programmer* dan direksi studi kelayakan seharusnya dilakukan pada saat perusahaan akan menggunakan sistem baru, bukan pada saat melakukan *upgrade*. Berikut pernyataan :

“Kalau upgrade biasanya tidak, karena kan upgrade berarti sistemnya sudah ada hanya diperbaharui saja. Biasanya kalau

upgrade yang dicek lebih ke harga upgradenya, spesifikasi hardware yang diperlukan dan bedanya sistem versi yang lama dan versi yang baru apa saja” (Wawancara kepada Ibu Anna selaku Sistem Analis dan Pak Indra selaku programmer tanggal 14 September 2017).

Sistem analis SBE juga menjelaskan bahwa studi kelayakan biasanya dilakukan perusahaan apabila akan menggunakan sistem yang baru dan beda dari sistem yang sebelumnya. Apabila perusahaan akan melakukan studi kelayakan maka sistem analis akan melakukan seleksi yang ketat terhadap sistem tersebut, berikut pernyataannya :

“Kalau penggunaan sistem atau software baru akan lebih ketat untuk studi kelayakannya. Biasanya saya dan Indra akan minta dilakukan demo, trial atau simulasi kepada vendor atau perusahaan penyedia sistem baru. Dengan skenario sesuai dengan keadaan user” (Wawancara kepada Ibu Anna selaku sistem analis pada tanggal 14 September 2017).

SBE tidak menerapkan studi kelayakan pada saat akan melakukan upgrade atau perubahan sistem. Menurut Programmer SBE, yang melakukan studi kelayakan yaitu divisi terkait. Baru nanti apabila sudah melalui studi kelayakan di divisi baru disampaikan ke IT, berikut pernyataannya :

“Studi kelayakan yang dibuat untuk perubahan program, itu menurut divisi usernya masing-masing. Kalau semisal divisi terkait mengajak IT untuk meeting dan bahas perubahan sistem maka menurut mereka itu sudah layak untuk dilakukan upgrade. Kalau ada studi kelayakan, mungkin aku cuman lihat dari segi operasionalnya aja. Apakah fungsi yang nanti mau ditambah di intranet itu sesuai, cocok untuk jangka panjang dan mudah dalam penggunaannya. Kalau lihat studi kelayakan dari segi harga sih nggak ada, harusnya ada aja ya wkwk. Tapi sejauh ini saya belum anggap itu studi kelayakan, soalnya kan nambah fungsi itu request by user jadi kalau mereka minta tambah fungsi berarti itu dibutuhkan dan layak juga untuk dieksekusi”

(Wawancara kepada Pak Indra selaku *programmer* tanggal 14 September 2017).

Sistem analis juga sempat mengatakan bahwa, semua yang berkaitan dengan perubahan sistem tidak membutuhkan persetujuan direksi, kecuali perubahan sistem yang besar. Apabila hanya menambah fungsi yang ada pada intranet atau QAD bisa langsung disampaikan pada IT, berikut pernyataannya :

“Kalau di SBE ini yang membutuhkan persetujuan dari direksi itu hanya pada saat akan ada upgrade, seperti besok ini pada saat akan ada upgrade QAD baru kita butuh persetujuan direksi. Kalau cuman untuk menambah fungsi yang ada di intranet atau fungsi yang ada di QAD bisa langsung disampaikan ke kita bagian IT nanti kita yang menentukan butu atau tidak divisi yang terkait” (Wawancara kepada Ibu Anna selaku sistem analis tanggal 14 Juli 2017).

Tidak jauh berbeda dengan sistem analis, *programmer* menyampaikan hal yang sama terkait pemberian proposal yang bersifat tidak wajib pada direksi setiap ada perubahan pada sistemnya baik QAD atau Intranet kecuali untuk bentuk *upgrade* sistem keseluruhan, berikut pernyataannya :

“... Nggak pake proposal kok kalau di SBE, sifatnya tidak wajib. Kecuali untuk upgrade sistem yang besar, seperti upgrade QAD besok yang secara menyeluruh itu baru harus pakai proposal dan persetujuan direksi soalnya kan mengganti bentuk sistem secara keseluruhan di SBE. Kalau hanya untuk menambah fungsi yang ada di QAD dan Intranet tidak butuh persetujuan direksi, hanya tinggal komunikasikan ke saya dan bu Anna nanti kita yang menambah fungsi yang dibutuhkan” (Wawancara kepada Pak Indra selaku *programmer* tanggal 15 Juni 2017).

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai tahapan awal dari proses pengembangan sistem yaitu perencanaan, dapat diambil

kesimpulan bahwa SBE tidak menggunakan bentuk perencanaan yang mendetail tapi hanya menganalisa masalah yang ada, sistem apa yang cocok dan tidak melakukan studi kelayakan. Karena menurut perusahaan apabila melakukan studi kelayakan sama saja seperti ingin menggunakan sistem untuk pertama kali. Apabila perusahaan akan menggunakan sistem yang baru, maka bentuk studi kelayakan harus lebih mendetail yaitu hingga perusahaan minta diberikan simulasi berdasarkan kebutuhan *user*.

b. Menganalisa masalah

Fase kedua yang ada pada proses pengembangan sistem yaitu menganalisa masalah, proses menganalisa masalah ini dilakukan untuk membuat *user* paham akan kegunaan sistem yang nantinya akan digunakan dan apa yang dibutuhkan. Pada fase analisis ini terdapat beberapa tahapan dalam melakukan analisis, mulai mengumumkan pembelajaran, mengorganisir tim proyek, menentukan kebutuhan informasi, menentukan kriteria proyek sistem, dan menyiapkan proposal. Pada fase ini, sistem analis akan melakukan pengumuman yaitu bagaimana untuk menggunakan sistem baru atau mulai dilakukan pembelajaran mengenai sistem, berikut pernyataannya :

“Kita melakukan pengumuman mengenai jalannya upgrade sistem, dari yang lama ke sistem yang baru. Nanti proses adaptasi sistem lama ke sistem baru cukup lama ya sekitar dua bulan untuk pemindahan data dari server yang lama ke server yang baru. Baru setelah pemindahan nanti kita bahas custom yang dibutuhkan sama user setiap divisi, setelah itu kita

lanjutkan dengan simulasi. Simulasi akan dilakukan selama tiga sampai empat minggu, tujuan simulasi itu untuk mempelajari sistem yang baru dan latihan menggunakan sistem yang baru” (Wawancara kepada Ibu Anna selaku sistem analis tanggal 14 September 2017).

Programmer menyatakan bahwa di fase awal pada tahap analisis ini *user* setiap divisi akan diberitahu bagaimana sistem yang baru, berapa lama adaptasi sistem dan lain sebagainya. Berikut pernyataannya :

“Iya, kalau pada saat mau melakukan upgrade kita memberitahu ke user bagaimana nanti bentuk sistem yang baru, apakah penggunaannya sama dengan yang lama, berapa lama pemindahan data dari server lama ke baru, apa saja yang dibutuhkan setiap divisi dan bagaimana nanti bentuk simulasinya” (Wawancara kepada Pak Indra selaku programmer tanggal 14 September 2017).

Fase yang kedua setelah pengumuman mengenai sistem yang baru, diadakan pembentukan tim proyek untuk mengorganisir jalannya *upgrade* sistem dan yang bertugas untuk melakukan *training* atau melatih staff yang ada pada divisi tersebut, berikut pernyataan :

“Kita bikin team, yang terdiri dari dua orang perdivisi. Tugas dari orang itu melakukan training kepada staff atau pengguna sistem, menyebarkan hasil training, bertanggung jawab atas data divisinya dan implementasi sistem yang ada di divisinya” (Wawancara kepada Ibu Anna selaku sistem analis tanggal 14 September 2017).

Dilanjutkan setelah tahap kedua, sistem analis dan *programmer* melakukan tahap yang ketiga yaitu pemenuhan kebutuhan informasi dari jalannya *upgrade* sistem. Pemenuhan *upgrade* sistem ini terdiri dari pembuatan diagram kerja atau *flowchart* dari sistem yang baru, berikut pernyataannya :

“Karena ada beberapa tahapan yang beda di QAD yang baru jadi saya sama Indra bikin flowchart untuk proses kerja yang berubah saja. Proses kerja yang tidak berubah kita nggak bikin lagi flowchartnya” (Wawancara kepada Ibu Anna selaku sistem analis dan Pak Indra selaku programmer tanggal 14 September 2017).

Tahapan yang ketiga di analisis sistem ini seorang sistem analis juga akan melihat apa yang paling dibutuhkan pada sistem baru oleh *user* agar penggunaannya optimal, berikut pernyataannya :

“Saya juga pada saat upgrade melakukan riset dan bertanya-tanya apa aja yang paling dibutuhkan sama user nanti setelah upgrade agar sistem yang baru bisa cover semua kegiatan di SBE ” (Wawancara kepada Ibu Anna selaku sistem analis tanggal 12 Juni 2017).

Salah satu bentuk kriteria kinerja yang ada pada pengembangan sistem adalah melihat kecepatan dan ketepatan hasil dari sistem yang *diupgrade*. Sistem analis menambahkan bahwa pada tahap analisis sistem juga dilihat seberapa akurat dan cepatnya sistem yang berubah atau yang mengalami *pengupgrade* an. Menurut sistem analis, karena tetap menggunakan QAD dan hanya berubah ke bentuk yang lebih baru maka tahap ini dilakukan pada fase awal dalam fase perencanaan, berikut pernyataannya :

“... Hmm kalau menyiapkan kriteria sistem seperti apa, saya sudah lihat sekalian pada saat implementasi sistem lama. Karena ini juga menggunakan QAD maka untuk bentuk keakuratan dan ketepatan sistem pasti tidak jauh berbeda dengan QAD yang lama” (Wawancara kepada Ibu Anna selaku sistem analis tanggal 4 Oktober 2017).

Programmer mengatakan bahwa keakuratan dan kecepatan sistem merupakan salah satu faktor yang paling dilihat pada saat melakukan pengembangan sistem, berikut pernyataannya :

“... Pada saat upgrade sistem yang jadi salah satu faktor utama itu ya keakuratan dan kecepatan dari sistemnya itu. Karena tujuan dari adanya upgrade sistem itu kan mendapatkan hasil yang lebih akurat dan lebih cepat mendapatkan hasil setelah input” (Wawancara kepada Pak Indra selaku programmer tanggal 12 Juni 2017).

Fase akhir dari seorang sistem analis diminta untuk membuat proposal yang berisi tentang analisis desain sistem yang akan dilakukan pada saat melakukan upgrade dan apakah ada alternatif sistem yang dapat digunakan bila bentuk upgrade dari QAD tidak berhasil. Sistem analis menambahkan apabila sistem yang di upgrade tidak berhasil, maka tidak akan dicari sistem alternatif berikut pernyataannya :

“Kalau di SBE ga ada alternatif lain, jadi sistem yang kita upgrade harus jalan sesuai. Maka dari itu nanti kita adakan dua kali simulasi supaya kita juga dapat memastikan kalau sistem yang di upgrade benar-benar siap” (Wawancara kepada Ibu Anna selaku sistem analis tanggal 4 Oktober 2017).

Berdasarkan hasil dari wawancara diatas mengenai analisis data untuk pengupgradan sistem terdapat beberapa fase yang tidak sama dengan teori. Perbedaan yang ada pada teori dan pada saat pengaplikasian terjadi karena budaya perusahaan yang berbeda dan persetujuan direksi yang tidak mengharuskan ada beberapa tahapan tersebut. Fase analisis yang ada pada perusahaan ini sudah melalui tahapan persetujuan direksi pada fase pertama yaitu fase

perencanaan sehingga persetujuan utama dalam setiap kegiatan yang ada pada proses pengembangan ini bergantung pada persetujuan sistem analis dan *programmer*.

c. Fase Desain

Pada tahapan fase desain ini dilakukan untuk mengetahui desain apa yang terbaik bagi sistem yang akan dilakukan pengembangan atau *upgrade* sehingga hasil yang didapat bisa maksimal. Sistem analis dan *programmer* mengakui pada saat akan dilakukan *upgrade* terjadi diskusi antara sistem analis, *programmer* dan direksi, berikut pernyataan :

“Iya, pada saat awal mau upgrade data saya melakukan meeting dengan direksi dan Indra agar kami dapat memutuskan bentuk desain seperti apa atau upgrade seperti yang bisa kita lakukan” (Wawancara kepada Ibu Anna selaku sistem analis tanggal 14 Juni 2017).

Tahap kedua pada fase desain ini ada mengidentifikasi alternatif sistem yang mana nanti bertujuan, selama proses desain atau *upgrade* tetap ada fase input data atau sistemnya tetap berjalan dengan baik. Sistem analis mengatakan bahwa selama proses *upgrade user* yang ada pada SBE ini tetap dapat melakukan transaksi bisnis menggunakan sistem QAD karena sistem yang lama tetap berjalan, berikut pernyataannya :

“... Kalau terjadi upgrade, kita masih bisa lakukan input data karena yang dipindah hanya data yang ada pada server lama ke server baru dan sistem yang lama tetap jalan” (Wawancara kepada Ibu Anna selaku sistem analis tanggal 14 Sseptember 2017).

Programmer SBE juga mengatakan bahwa pada saat dilakukan upgrade baik pada QAD atau pada Intranet masih bisa melakukan input data karena sistem yang lama tetap berjalan seperti biasa, berikut pernyataannya :

“Kalau upgrade masih bisa kita lakukan input data baik dari QAD atau Intranet, karena yang berubah kan cuman data yang ada pada server lama kita pindah ke server baru. Sedangkan untuk sisitemnya tetap kita aktifkan seperti biasa” (Wawancara kepada Pak Indra selaku *programmer* tanggal 4 Oktober 2017).

Tahap yang ketiga pada desain sistem ini yaitu berupa evaluasi alternatif sistem yang memiliki tujuan agar sistem analis mengetahui apa yang diinginkan nantinya. Karena pada SBE tidak menggunakan alternatif lain dan hanya menggunakan sistem yang sama pada saat *upgrade* data maka sistem analis tidak melakukan evaluasi sistem. Sistem analis SBE juga menyatakan bahwa evaluasi sistem lama tidak pernah dilakukan secara menyeluruh tetapi hanya pada fungsi yang bermasalah, berikut pernyataannya :

“Evaluasi sistem secara menyeluruh kita belum pernah lakukan, palingan kita haya evaluasi sistem yang fungsinya ada masalah dan kalau evaluasi sistem kita sudah lakukan pada saat implementasi sistem lama, bukan pada saat kita akan melakukan upgrade sistem yang baru” (Wawancara kepada Ibu Anna selaku sistem analis tanggal 15 Juni 2017).

Programmer SBE menambahkan bahwa proses analisis sistem di lakukan oleh SBE pada saat sistem yang lama sudah berjalan, sehingga pada saat proses *upgrade* atau fase desain sudah tidak ada lagi fase evaluasi, berikut pernyataann :

“... Benar yang dikatakan sama bu Anna tentang evaluasi sistem, kalau proses evaluasi sistem secara menyeluruh kita belum ada. Itu ide kamu bagus juga buat sistem kita mungkin perlu juga dilakukan evaluasi sistem secara menyeluruh bukan hanya sistem yang bermasalah saja ya. Tapi emang kalau evaluasi sistem di SBE, kita hanya evaluasi pada fungsi yang bermasalah saja dan evaluasi dilakukan pada saat sistem sudah berjalan bukan pada saat tahap desain atau upgrade seperti sekarang” (Wawancara kepada Pak Indra selaku programmer tanggal 18 Juni 2017).

Setelah perusahaan melakukan fase evaluasi desain, dilanjutkan dengan memilih konfigurasi terbaik antara sistem analis dan *user*. Pada fase ini sistem analis akan melakukan *meeting* dengan para *user* dan menyampaikan bahwa cara yang terbaik agar semua divisi di SBE dapat menggunakan sistem QAD dan Intranet secara maksimal dengan cara upgrade QAD dan tambah beberapa fungsi pada Intranet, berikut pernyataannya :

“... Saya akan mengkomunikasikan hasil meeting dengan Indra dan direksi kepada user bahwa sistem yang ada seperti QAD akan di upgrade, karena itu salah satu caranya agar semua divisi dapat menggunakan sistem dengan maksimal” (Wawancara kepada Ibu Anna selaku sistem analis tanggal 15 Juni 2017).

Tahapan akhir dari fase desain ini yaitu menyiapkan implementasi sistem yang baru dan menyiapkan proposal untuk persetujuan direksi. Pada fase ini divisi IT akan menyiapkan server untuk menunjang jalannya sistem yang baru, berikut pernyataannya :

“Pada saat akan implementasi sistemnya, kita akan menyiapkan server untuk menunjang sistem baru dan nggak jadi lama lagi, mungkin juga maintenance hardwarenya kayak komputer dan lain sebagainya karena kita juga ada jadwal untuk regenerasi hardware per tiga tahun” (Wawancara kepada Ibu Anna selaku

sistem analis dan Pak Indra selaku *programmer* tanggal 15 Juni 2017).

Berdasarkan wawancara diatas peneliti dengan informan, peneliti dapat melihat bahwa pada saat fase desain terdapat beberapa tahapan yang diterapkan pada saat *upgrade* QAD. Tahapan awal dari fase desain ini menjadi penentu tentang desain yang akan digunakan oleh SBE. Pada fase ini perusahaan dapat menentukan bagaimana penyelesaian masalah yang terbaik bagi perusahaan, dan hasilnya adalah emlakukan upgrade yang dilakukan oleh pihak QAD.

d. Implementasi Sistem

Pada fase implementasi sistem, sistem yang dikembangkan akan di demokan atau bahkan diadakan simulasi sesuai dengan ketentuan perusahaan. Tujuan diadakan implementasi sistem ini untuk mengetahui apakah sistem yang diperbaharui sukses atau tidak. Pada tahapan yang awal di fase implementasi ini sistem analis dan direksi melakukan *meeting* dengan konsultan yang menangani QAD apa saja yang diperlukan selama melakukan *upgrade* dan fungsi apa yang akan ditambahkan untuk mengoptimalkan kerja sistem, berikut pernyataannya :

“Pada saat akan melakukan upgrade, saya meeting dengan konsultan dan direksi untuk minta penjelasan tentang bedanya sistem yang lam dan yang baru apa. Setelah itu nanti kita akan bahas fungsi apa yang akan ditambah agar memaksimalkan kerja sistem” (Wawancara kepada Ibu Anna selaku sistem analis tanggal 15 Juni 2017).

Pada saat fase pertama ini juga banyak orang yang terlibat dan banyak yang harus disipakna ketika akan implementasi sistem, sistem analis akan menyampaikan bahwa pada saat akan implementasi sistem beliau akan membuat tim yang terdiri dari staff IT dan ada dua orang per divisi yang nantinya akan memberikan pengarahan pada staff-staff nya, berikut pernyataannya :

“Iya, pada saat implementasi sistem saya melibatkan beberapa orang. Ada saya dan Indra untuk handle upgradenya. Lalu saya buat tim yang nanti tim tersebut bisa untuk training staff mereka” (Wawancara kepada Ibu Anna selaku sistem analis tanggal 14 September 2017)

Tahapan yang kedua pada implementasi sistem yaitu mengumumkan bentuk implementasi sistem yang akan disampaikan oleh *manager* per divisi. Disini sistem analis akan menyampaikan bahwa nanti yang akan mengumumkan pertama kali adalah sistem analis ke *manager* per divisi, baru setelah itu *manager* yang mengumumkan kepada staffnya, berikut pernyataannya :

“Pada saat akan implementasi sistem, saya yang akan memberi tahu kepada pimpinan perdivisi atau managernya. Saya akan memberi tahu apa saja yang akan berubah, fungsi apa yang akan bertambah dan tetap dan bagaimana nanti proses mulai pindah data hingga penggunaan sistem. Baru setelah itu nanti manager per divisi yang akan menyampaikan ke staffnya” (Wawancara kepada Ibu Anna selaku sistem analis tanggal 15 Juni 2017).

Pada fase implementasi terdapat tahapan setelah pengumuman implementasi yaitu mendapatkan perangkat keras dan perangkat lunak. Pada tahapan ini bagian IT menyiapkan bagian *hardware*nya

yaitu berupa server baru dan komputer, sedangkan untuk softwarena SBE menunggu dari pihak QAD, berikut pernyataannya :

“... Untuk persiapan hardware kita hanya menyiapkan server dan beberapa komputer saja, karena kebetulan pada Juli ini kita da regenerasi hardware. Kalau softwarena kita menunggu dari pihak QAD” (Wawancara kepada Ibu Anna selaku sistem analis tanggal 14 Juni 2017).

Programmer SBE mengatakan bahwa SBE hanya menyiapkan *hardware*nya saja, sedangkan software untuk *upgrade* QAD SBE menunggu dari pihak konsultan, kalau *ugrade* Intranet langsung di lakukan oleh pak Indra sendiri, berikut pernyataannya :

“Untuk keperluan hardware, kita semua yang handle. Mulai komputer untuk regenerasi dan server untuk upgrade QAD. Kalau software QAD kita nunggu dari konsultan” (Wawancara kepada Pak Indra selaku *programmer* tanggal 12 Juni 2017).

Tahap selanjutnya pada implementasi sistem ini yaitu adanya tahapan menyediakan basis data, yang mana dilakukan oleh *programmer*. Menurut *programmer* SBE data yang digunakan adalah data lama yang sudah disimpan di QAD lama, berikut pernyataannya :

“Data yang saya gunakan dalam database baru itu yang ada di QAD lama, dan yang sudah di pindah ke server baru itu” (Wawancara kepada Pak Indra selaku *programmer* tanggal 12 Juni 2017).

Tahap selanjutnya yang dilakukan dalam implemenatsi sistem yaitu pengarahan oleh sistem analis dan konsultan dari penyedia sistem. Pada fase ini sistem analis dan konsultan melakukan arahan kepada

tim yang sudah dibentuk untuk dilakukan *training*, berikut pernyataannya :

“Fase pengarahan itu yang saya lakukan sama konsultan, dengan cara memberikan arahan kepada tim yang saya bentuk yang nantinya akan memberikan training pada staffnya. Saya juga dibantu Indra dalam memberikan pengarahan. Baisanya fase ini memaka waktu tiga minggu untuk dilakukan trainign awal” (Wawancara kepada Ibu Anna selaku sistem analis tanggal 14 September 2017).

Masuk pada fase akhir pada implementasi sistem yang mana adalah adaptasi dengan sistem baru. Adaptasi pada sistem baru ini biasa disebut juga dengan fase simulasi. Sistem analis menyampaikan bahwa fase simulasi ini biasa memakan waktu tiga hingga empat minggu untuk memantapkan cara penggunaan sistem baru, berikut pernyataannya :

“Fase simulasi sistem baru ini baisanya memakan waktu tingga sampai empat minggu, untuk memantapkan user dan kita evaluasi juga sistemnya apa sudah sesuai dengan kemauan kita” (Wawancara kepada Ibu Anna selaku sistem analis tanggal 14 September 2017).

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, peneliti dapat melihat bahwa pada saat akan melakukan implementasi data pada perusahaan, SBE melakukan persiapan dengan matang dan sesuai dengan prosedur yang ada pada teori. Pada fase ini juga pada saat melakukan simulasi perusahaan mengambil waktu yang cukup lama untuk mengevaluasi sistem apakah sudah sesuai dengan kesinginan perusahaan.

e. Penggunaan Sistem

Memasuki fase penggunaan sistem, teori yang ada mengatakan bahwa terdapat tiga fase utama yang mana ditujukan pada pengguna. Pada tahapan ini diharapkan pengguna dapat menggunakan sistem dengan mudah dan sesuai dengan prosedur QAD. Memasuki tahapan awal yaitu menggunakan sistem yang mana pada fase ini sistem analisis tetap melakukan pengawasan, sehingga apabila kesulitan masih bisa dikomunikasikan dengan sistem analisis, programmer dan konsultan, berikut pernyataannya :

“Pada saat menggunakan sistem informasi yang sudah di upgrade setelah adanya simulasi saya tetap memantau, selain untuk analisis jalannya sistem saya juga bisa memantau apakah sistem yang digunakan sudah sesuai dengan yang diutukan sama perusahaan” (Wawancara kepada Ibu Anna selaku sistem analisis tanggal 14 September 2017).

Hal senada disampaikan oleh *programmer* SBE bahwa setelah sistem di *upgrade* baik QAD dan Intranet akan tetap di pantau oleh sistem analisis dan *programmer*, berikut pernyataannya :

“Kalau habis update apa aja itu mau QAD atau Intranet, tetepa akan kita pantau sampai bisa. Karena sebenarnya penggunaannya gampang cuman terkadang kan tergantung sam individunya. Trus sebenarnya kalau QAD ada manual booknya kalau Intranet kan nggak ada jadi saya pantau dan dampingi sampai penggunaannya lancar” (Wawancara kepada Pak Indra selaku *programmer* tanggal 12 Juni 2017).

Pada teori yang disampaikan oleh McLeod (1994) bahwa setelah implemetasi data terdapat fase dimana sistem yang setelah di *upgrade* harus dilakukan audit setelah sembilan puluh hari penggunaan. Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui 1) Kepuasan

Pengguna; 2) Memastikan Integritas dari Sistem. Sistem analis mengatakan bahwa di SBE akan ada audit sistem setelah enam bulan penggunaan dan yang menjadi tolak ukur untuk evaluasi adalah *experience user*, berikut pernyataannya :

“Evaluasi atau audit sistem nggak langsung sembilan puluh hari seperti yang dikatakan pada teori, tapi kita tetap ada setelah enam bulan live QAD. Biasanya yang menjadi tolak ukur kita untuk evaluasi sistem itu experience usernya sama bahas report-report yang belum bisa dicari dan proses lain yang belum ada di sistem” (Wawancara kepada Ibu Anna selaku sistem analis tanggal 24 Oktober 2017).

Programmer SBE mengatakan bahwa evaluasi dilakukan berdasarkan kebutuhan internal perusahaan dan konsultannya, sedangkan untuk Intranet evaluasi akan dilakukan setiap ada *upgrade*. Berikut pernyataannya :

“Kalau QAD biasanya akan dilakukan upgrade tergantung dengan kebutuhan internal kita, apakah butuh atau tidak dan tergantung dari saran konsultannya juga. Kalau memang disarankan sama konsultannya untuk evaluasi kita akan lakukan evaluasi. Sedangkan untuk Intranet saya akan evaluasi sistem setelah sistemnya upgrade” (Wawancara kepada Pak Indra selaku programmer tanggal 24 Oktober 2017).

Setelah ada proses audit atau evaluasi sistem untuk menyempurnakan sistem yang ada, dilanjutkan dengan tahapan lain yaitu *maintennace* sistem. Tujuan utama *maintennace* sistem yaitu untuk mengetahui kebutuhan *user*, apabila ada eror pada sistem dapat dibenai, menjaga arus sistem dan untuk improvisasi sistem. Menurut sistem analis dan *programmer* SBE bentuk *maintenance* yang

dilakukan oleh SBE tidak banyak pada QAD dan Intranetnya, berikut pernyataannya :

“Bentuk maintenancenya nggak ada yang gimana gitu ya kalau di SBE, kita hanya mengawasi besar dari databasenya, backup data sama kalau ada tambahan permintaan dari user” (Wawancara kepada Ibu Anna selaku sistem analis dan pak Indra selaku *programmer* tanggal 23 Oktober 2017).

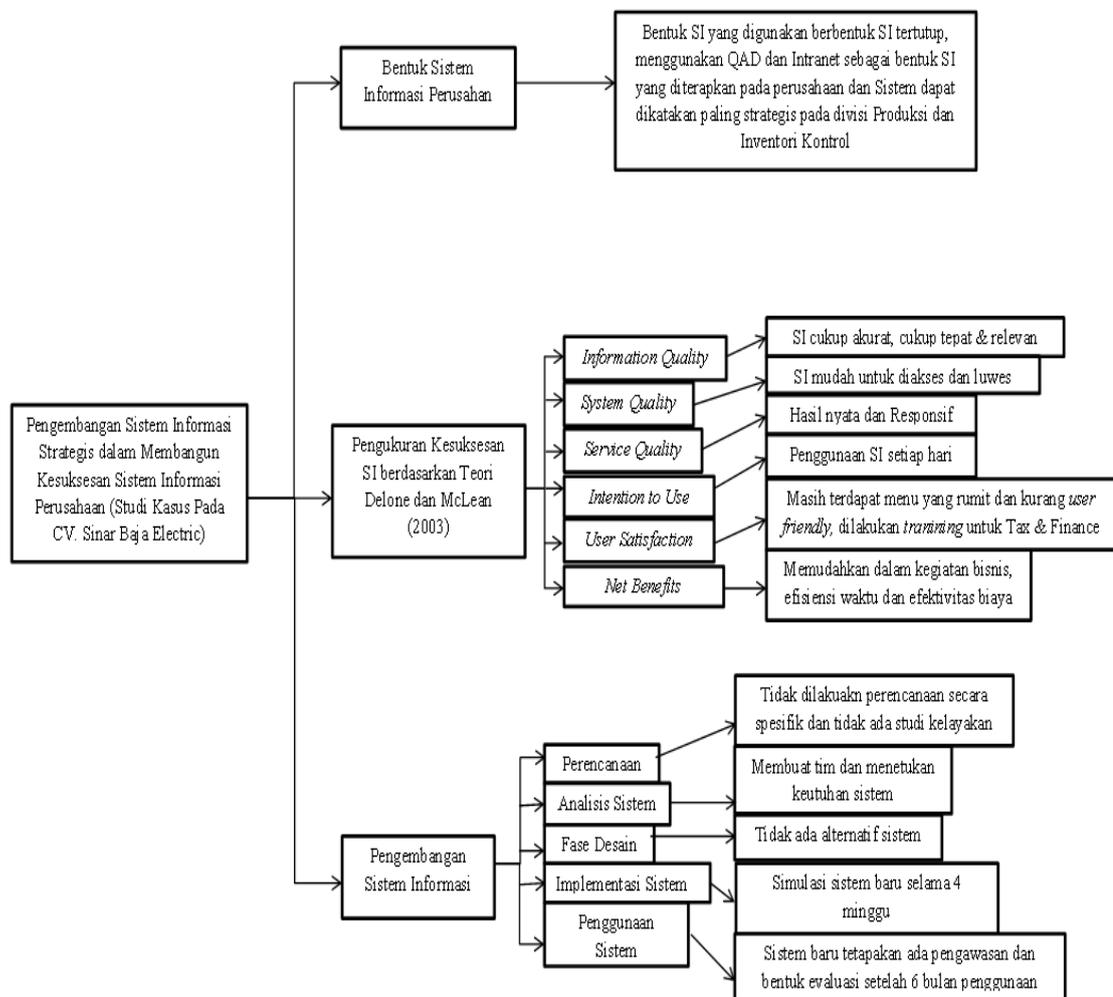
Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan informan, dapat diambil kesimpulan bahwa pada saat penggunaan sistem baru sistem analis dan konsultan akan tetap melakukan pemantauan terhadap sistem yang sudah jalan. Bentuk evaluasi yang dilakuakn juga tergantung denga kebutuhan internal perusahaan dan konsultan yang menangani sistem. Bentuk *maintenance* yang dilakukan perusahaan terdapat sistem yang ada juga tidak terlalu susah.

C. Analisis dan Interpretasi Data

Pada sub bagian ini peneliti akan menyajikan hasil analisis dan interpretasi peneliti terkait pengumpulan data penelitian. Analisis dan hasil interpretasi data akan dikaitkan dengan teori yang digunakan oleh peneliti dan data yang diambil berdasarkan data sekunder. Analisis yang didasarkan pada teori dimaksudkan untuk melihat apakah ada keterkaitan antara teori dengan praktek langsung di lapangan.

Tidak hanya keterkaitan yang ada tetapi juga *gap* yang didapatkan dari hasil komparasi antara teori dengan realita yang ada di lapangan. Peneliti juga aka melakukan analisis data yang di dapat dari data sekunder, data sekunder yang digunakan dalam analisis data ini didapat dari hasil observasi,

dokumentasi baik melalui *website* QAD, *manualbook* QAD dan gambar sistem QAD atau Intranet. Pada sub bagian ini juga akan disajikan penggambaran dalam bentuk bagan yang menjelaskan mengenai alur interpretasi data sehingga memudahkan pembaca untuk memahami data yang disajikan oleh peneliti mengenai pengembangan sistem informasi strategis dalam membangun kesuksesan sistem informasi perusahaan, berikut gambar visualisasi alur penelitian peneliti :



Sumber : Data diolah peneliti (2017)

Gambar 4.2 Koding Data

1. Bentuk Sistem Informasi

Dalam pengumpulan data primer peneliti melakukan wawancara dengan tujuh narasumber, yang mana ketujuh narasumber tersebut merupakan pengguna aktif sistem informasi yang ada pada CV. Sinar Baja Electric. Peneliti melakukan wawancara dengan ketujuh pengguna aktif sistem informasi di SBE karena peneliti ingin mengetahui bagaimana bentuk penggunaan dari sistem informasi yang digunakan serta mengetahui dampak yang didapat oleh perusahaan. Guna memperdalam data penelitian, peneliti dibantu oleh data sekunder yang didapatkan dari gambar-gambar cara penggunaan, *manual book* QAD dan *website* QAD.

Berdasarkan data yang didapat dari proses wawancara, *coding* data hingga interpretasi data, dapat dikatakan bahwa CV. Sinar Baja Electric menggunakan bentuk sistem informasi tertutup. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Mcleod., *Etc* (2008:10-11) yang menyatakan bahwa penggunaan sistem yang tertutup merupakan sistem yang tidak langsung terhubung dengan lingkungan sumber daya dan merupakan sebuah kesatuan informasi atau komponen yang saling berhubungan satu sama lain untuk mencapai sebuah tujuan tertentu. Sesuai dengan yang disampaikan oleh *programmer* dan sistem analis bahwa model sistem yang ada pada SBE merupakan model sistem informasi tertutup.

SBE memilih model sistem informasi tertutup karena pada saat *user* sistem melakukan *input* data, ketika data tersebut diproses oleh sistem maka hasil dari *outputnya* dapat digunakan untuk menjadi dasar

pemrosesan kegiatan bisnis yang ada pada divisi lain. SBE juga lebih memilih untuk menggunakan sistem informasi tertutup, karena pada model sistem informasi ini direksi masih bisa mengatur serta mengawasi jalannya proses *input* dan *output* sesuai dengan kapasitas masing-masing divisi serta sesuai dengan apa yang direksi inginkan. Penggunaan sistem informasi seperti QAD dan Intranet pada kegiatan bisnis sedikit banyak membantu perusahaan untuk melakukan penentuan strategi, perencanaan dan pengambilan keputusan.

Seperti yang dikatakan oleh Laudon dan Laudon (2012) bahwa penggunaan sistem informasi bisnis merupakan salah satu bentuk dari sistem informasi yang komponennya saling berkaitan serta bekerja secara kolektif untuk melaksanakan pengolahan, penyimpanan *output* dan mengontrol tindakan yang hasilnya dapat digunakan untuk mendukung peramalan, perencanaan, pengendalian serta pengambilan keputusan dalam kegiatan operasional perusahaan. Pernyataan Laudon dan Laudon (2012) ini sesuai dengan bagan mengenai sistem informasi tertutup yang disampaikan oleh McLeod *et. al* (2008:10-11). Bentuk penggunaan sistem informasinya SBE menggunakan QAD yaitu bentuk dari *ERP* dimulai pada tahun 2010 dan Intranet merupakan bentuk inovasi *programmer* yang mulai digunakan pada tahun 2013 untuk menunjang kegiatan bisnis yang ada pada SBE.

Sebelum menggunakan sistem informasi QAD dan Intranet, SBE menggunakan sistem *Sammic* dan *excel* untuk membantu kegiatan

bisnisnya. Kegunaan *Sammic* dan *excel* pada SBE kurang berjalan maksimal dan kurang bisa membantu perusahaan untuk berkompetisi dengan pesaingnya, pada tahun 2010 SBE memutuskan untuk mengganti menggunakan QAD dan 2013 membuat Intranet untuk menunjang sistem informasi. Seperti yang dikatakan oleh McLean dan Waterbe (2001) bahwa sistem informasi yang melakukan pemrosesan, mengumpulkan, menyimpan, menyebarkan serta menganalisa informasi untuk tujuan yang spesifik.

Pernyataan tersebut sesuai dengan apa yang peneliti dapat dilapangan, yang mana sistem informasi pada SBE banyak digunakan untuk melakukan pemrosesan pada setiap divisi. Seperti yang diutarakan oleh Ast. *Manager* Produksi yang mengatakan bahwa sistem informasi yang ada di SBE digunakan untuk melakukan pemrosesan produksi *speaker*, menyimpan data berupa berapa banyak barang yang sudah di produksi dan menyebarkan data untuk proses produksi selanjutnya. Sistem analis menggunakan sistem QAD untuk membantu melakukan analisa, baik analisa sistem dan analisa bagaimana data yang *diinput*, apakah sesuai dengan yang ada pada *manual book*.

Penggunaan sistem informasi yang digunakan oleh sistem analis sesuai dengan teori dari McLean dan Waterbe (2001) bahwa sistem informasi melakukan analisa informasi untuk tujuan spesifik. Adanya sistem informasi seperti QAD sangat membantu untuk memudahkan kegiatan analisis yang mencakup keseluruhan kerja sistem. Beberapa divisi yang

ada pada SBE sangat bergantung akan hasil dari QAD dan Intranet pada saat akan mengambil keputusan, dan mengakibatkan penggunaan sistem menjadi lebih strategis pada divisi produksi dan inventori kontrol.

Hal itu dibenarkan oleh sistem analisis, staff inventori kontrol dan asisten manager produksi SBE, dan *programmer* contohnya ketika hasil dari QAD mengatakan bahwa divisi produksi diharuskan untuk memproduksi *speaker* dengan tipe tertentu sedangkan ada komponen dari *speaker* tersebut yang kurang, maka inventori diharuskan untuk membuat keputusan membeli komponen tersebut atau tidak. Membuat keputusan merupakan salah satu *impact* yang disebabkan karena penggunaan sistem informasi seperti QAD dan Intranet, dampak lain yang dirasakan oleh perusahaan yaitu meningkatnya keunggulan operasional dan keunggulan kompetitif. Keunggulan operasional diharapkan akan timbul ketika sebuah perusahaan menggunakan sistem informasi menurut Laudon dan Laudon (2012).

Kalimat yang diungkapkan oleh Laudon dan Laudon (2012) senada dengan pernyataan staff gudang barang jadi yang merasakan keunggulan operasional meningkat ketika perusahaan menggunakan QAD dan Intranet pada saat gudang barang jadi harus melakukan pengiriman kepada *customer* yang terhubung langsung dengan inventori dan produksi. Keunggulan operasional juga sangat dirasakan ketika gudang barang jadi baru saja menerima barang dari produksi yang harus dilakukan pemetaan letak barang agar tidak tertukar dengan milik *customer* lain. Selain

keunggulan operasional terdapat keunggulan kompetitif yang ditimbulkan dari penggunaan sistem QAD dan Intranet berupa pendapatan perusahaan yang semakin meningkat, kemudahan untuk menjaga hubungan dengan *supplier* dan *customer* seperti yang dikatakan oleh sistem analis dan staff gudang barang jadi. Laudon dan Laudon (2003) sempat mengatakan bahwa dengan adanya sistem informasi dan perusahaan berhasil meningkatkan pendapatan, keunggulan operasional, menjaga hubungan dengan pemasok dan meningkatkan kemudahan dalam pengambilan keputusan maka hal itu bisa disebut dengan keunggulan kompetitif.

Selain terdapat keunggulan pada sistem QAD dan Intranet seperti keunggulan operasional, meningkatkan efisiensi waktu dan efektivitas biaya. Bentuk penggunaan sistem seperti ini memiliki kekurangan pada bagian penyimpanannya, yang menurut Ast. Manager Produksi ketika perusahaan menggunakan server dengan kapasitas kecil mengakibatkan proses untuk membuka halaman awal QAD atau Intranet menjadi terhambat, membutuhkan proses yang sedikit lama. Masalah lain yang dapat ditimbulkan dari penggunaan sistem seperti QAD dan Intranet ini adalah terdapat beberapa fungsi yang kurang *user friendly* sehingga mengakibatkan *user* yang belum terbiasa mengalami kesulitan.

2. Pengukuran Kesuksesan Sistem Informasi Strategis Perusahaan berdasarkan Teori Delone dan McLean (2003)

Pada pengukuran kesuksesan sistem informasi QAD dan Intranet, peneliti menggunakan skala pengukuran menurut Delone dan McLean

(2003) yang mana skala pengukurannya saling mempengaruhi dan berkaitan satu sama lain. Pada penelitian ini peneliti juga selain melakukan wawancara sebagai data primer, peneliti juga mendapatkan data sekunder dari *review user* terhadap sistem yang ada dan seberapa besar penggunaan *manual book* selama implementasi sistem. Skala pengukuran yang digunakan oleh peneliti pada penelitian ini terdapat kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas servis, kegunaan sistem, kepuasan penggunaan dan yang terakhir adalah net benefits atau keuntungan yang didapat.

a. Information Quality

Jogiyanto (2005:10) menyatakan bahwa sebuah sistem informasi dikatakan sukses dan berjalan dengan baik apabila 1) Akurat; 2) Tepat Waktu; 3) Relevan. Berdasarkan pernyataan tersebut *user* sistem di SBE merasa bahwa sistem yang digunakan baik QAD dan Intranet sudah akurat, relevan dan tepat waktu. Sistem yang terintegrasi baik QAD atau Intranet memiliki tingkat keakuratan yang tinggi karena seluruh informasi yang sudah dilakukan *input* data akan di proses langsung oleh sistem.

Menurut data sekunder yang didapat dari *website* QAD juga mengatakan bahwa QAD memiliki tingkat keakuratan yang baik untuk melakukan *master planning* dan *schedulling*. Bentuk dari ketepatan waktunya juga dapat dilihat ketika seorang *user* selesai melakukan *input*, seluruh data yang dibutuhkan akan langsung muncul dan dapat digunakan untuk mengambil keputusan. Sedangkan hasil dari relevan

yang dimaksud adalah ketika *user* menerima data dari sistem, hasil tersebut dapat menjelaskan yang *user* butuhkan.

Kualitas informasi memiliki beberapa skala pengukuran yang bisa digunakan untuk mengukur apakah kualitas dari informasi tersebut baik atau tidak. Delone dan McLean (2003) menyatakan kualitas informasi dapat dikatakan berjalan dengan baik apabila memiliki tingkat relevansi, kejelasan, keinformatifan, kegunaan dan ketepatan waktu, kepahaman, keterbacaan serta kebebasan dari bias yang baik. Mengenai beberapa poin tersebut *user* yang ada di SBE merasakan bahwa sistem yang digunakan memiliki tingkat kualitas informasi yang bagus.

Dimulai dari kejelasan data yang dihasilkan sistem informasi QAD yaitu hasil input datanya sangat jelas karena setiap fungsi dari sistem telah dijelaskan secara mendetail dalam *manual book*, contohnya seperti yang ada di *manual book* pada fungsi inventori untuk menentukan status dari kode yang ada pada inventori.

“Use Inventory Status Code Maintenance (1.1.1) to create and modify inventory status codes for the locations you plan to use to store consigned inventory. It is recommended that you define a status code with the Available, Nettable, and Overissue fields set to No. When you create a consigned sales order line and enter a consigned or in-transit location, the system checks the inventory status code. If the status code for the location is available or nettable, a warning displays and the system prompts you to continue.”

Berdasarkan kutipan *manual book* tersebut dapat dilihat bahwa cara untuk menentukan status dari kode pada sistem yang ada di inventori sangat jelas, informatif dan mudah untuk dipahami oleh *user* yang baru

menggunakan sistem, sehingga mengurangi kesalahan *user* untuk menjalankan sistem dan menjauhkan dari bias data. Terkait dengan komparabilitas, Delone dan McLean (2003) menyatakan bahwa salah satu yang menjadikan kualitas dari informasinya baik yaitu hasil dari informasi yang ada dapat dibandingkan ketika tidak menggunakan sistem.

Terkait dengan ketepatan waktu, QAD dan Intranet memiliki ketepatan waktu yang tinggi. Maksud dari ketepatan waktu yaitu, proses input data antara satu divisi dengan divisi yang lain sangat cepat, sehingga memudahkan antar divisi untuk melakukan *job descnya* sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Hal ini senada dengan yang disampaikan oleh sistem analis dan *programmer* bahwa hasil dari input QAD dan Intranet memiliki tingkat komparabilitas yang baik.

Dalam artian ketika perusahaan menggunakan sistem informasi seperti QAD dan Intranet, *output* yang didapat adalah minim kesalahan, menjauhkan dari bias data. Ketika perusahaan tidak menggunakan sistem informasi presentase untuk timbul bias data dan beda antara satu divisi dengan divisi yang lain menjadi tinggi. Melihat dari poin kegunaan sistem informasi yang diterapkan SBE, menurut beberapa informan kegunaan dua sistem yang digunakan SBE sangat membantu dalam kegiatan bisnis, bukan hanya memudahkan dalam melakukan pengarsipan data atau pencatatan data tetapi juga memudahkan kegiatan bisnis semakin mudah.

b. System Quality

Kualitas sistem merupakan salah satu variabel yang banyak digunakan untuk melakukan pengelolaan terhadap sistem informasi itu sendiri menurut Chen (2010). Menurut Delone dan McLean (2003) yang dapat dikatakan kualitas sistem adalah adanya keterkaitan antara *software* dan *hardware* dalam mengolah data. SBE mengukur kualitas dari sistem yang digunakan dengan cara melihat seberapa sering sistem yang digunakan dan apakah sesuai dengan keinginan perusahaan, apabila kriteria yang telah ditetapkan oleh perusahaan telah terpenuhi maka kualitas sistem yang ada bisa dikatakan baik sistem analisis menyampaikan.

Beberapa kriteria yang terdapat pada kualitas sistem menjadi tolak ukur peneliti untuk melihat apakah sistem informasi seperti QAD dan Intranet dapat dikatakan memiliki kualitas sistem yang baik atau tidak. Variabel kualitas sistem yang digunakan dalam penelitian ini yaitu akurasi data, kemudahan penggunaan, kemudahan untuk dipelajari, kenyamanan akses, keluwesan sistem, keandalan sistem, kecanggihan sistem, integrasi sistem, faktor manusia, kegunaan fitur dan fungsi sistem. Terkait akurasi data dan kemudahan penggunaan, SBE memilih untuk menggunakan sistem informasi yang mudah dalam penggunaannya dan memiliki tingkat akurasi data yang tinggi, hal ini dikarenakan kegiatan bisnis dan produksi yang tinggi sehingga

perusahaan ingin agar *user* mudah untuk mengimplementasikan sistemnya.

Menurut staff inventori kontrol selaku *user* aktif yang ada pada SBE QAD dan Intranet merupakan salah satu sistem yang terbilang mudah untuk dipelajari dan nyaman untuk diakses. Selain terdapat *manual book* yang disediakan oleh vendor QAD, terdapat juga *training* yang intens dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kemampuan *user*. Hal tersebut senada dengan visi perusahaan yaitu ingin selalu melakukan peningkatan berkesinambungan kepada karyawan dan memiliki pengetahuan internasional.

QAD dan Intranet merupakan salah satu bentuk sistem yang bisa dibidang canggih, karena bentuk QAD yang selalu mengikuti perkembangan sistem informasi dan selalu menyesuaikan dengan keadaan yang ada di lapangan. Sedangkan untuk Intranet merupakan salah satu bentuk sistem informasi perusahaan yang sengaja dibuat untuk melakukan *aproval* secara otomatis tanpa harus bertemu langsung dengan orang yang bersangkutan. QAD dan Intranet sama-sama memiliki integrasi sistem yang baik, seperti yang dikatakan *programmer* dan sistem analis SBE bahwa semua kegiatan yang berhubungan dengan *aproval* diluar transaksi bisnis terdapat pada Intranet, sedangkan untuk yang berhubungan dengan kegiatan bisnis terdapat pada QAD.

c. *Service Quality*

Parasuraman (1988) menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki 5 faktor utama yang dapat diukur yaitu nyata, tahan untuk diuji, responsif, keyakinan dan empati. Kualitas pelayanan ini saling mempengaruhi satu sama lain. Sistem seperti QAD dan Intranet memiliki tingkat responsif yang tinggi, karena pada saat kita melakukan *input* data hasil yang diinginkan langsung keluar dan dapat diolah lagi. Hasil yang didapat dari sistem QAD dan Intranet juga sangat nyata, yang dimaksud nyata yaitu apabila terjadi salah input akan terlihat pada bagian mana yang salah.

d. *Intention to Use*

Intention to use atau yang biasa disebut sebagai intensitas pemakaian merupakan salah satu perilaku pengguna yang digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan sebuah sistem informasi. Menurut Morris *et. al* (1995) intensitas penggunaan dianggap sebagai indikator yang penting dalam sebuah organisasi untuk meningkatkan kemampuan dan pengalaman yang dapat bermanfaat bagi kemajuan bisnis. Tingkat penggunaan sistem informasi di SBE bisa terbilang sangat tinggi, karena seluruh kegiatannya diharuskan untuk melibatkan sistem informasi seperti QAD dan Intranet.

Beberapa faktor utama dalam intensitas penggunaan yang digunakan peneliti untuk mengukur keberhasilan sistem yaitu durasi penggunaan, frekuensi dari akses dan yang terakhir adalah kerutinan

penggunaan sistem. Dilihat dari durasi penggunaan sistem informasi QAD dan Intranet memiliki tingkat penggunaan yang tinggi di SBE. *Programmer* SBE mengatakan bahwa penggunaan sistem QAD dan Intranet dimulai ketika karyawan masuk kerja jam tujuh pagi hari hingga sore jam setengah lima sore.

Hal itu dikarenakan SBE sebagai perusahaan manufaktur yang melakukan produksi setiap hari dan harus terhubung dengan sistem selama jam kerja berlangsung untuk memudahkan dalam berkomunikasi antara satu divisi dengan divisi lain. Kerutinan penggunaan sistem informasi dapat menjadi salah satu faktor pendukung sebuah sistem dapat berjalan dengan lancar. Seperti yang dikatakan sistem analis bahwa semakin sering seorang *user* menggunakan sistem yang ada seperti QAD dan Intranet maka akan semakin sukses sistem yang diterapkan oleh perusahaan dan mengurangi kesalahan.

Terkait dengan jumlah fungsi yang ada pada QAD dan Intranet, QAD dan Intranet memiliki banyak fitur dan fungsi yang saling berhubungan antara satu proses ke proses selanjutnya. Hal tersebut dibuktikan dengan isi dari *manual book* QAD yang dimulai dari *browse*, *browse query*, hingga *maintenance* QAD secara keseluruhan. Tidak semua divisi menggunakan seluruh fungsi yang ada pada QAD dan Intranet, seperti produksi yang hanya menggunakan beberapa fungsi, karena disesuaikan dengan cara kerja produksi di SBE,

sementara untuk Intranet banyak fungsi yang digunakan mencakup keseluruhan fungsi karena fungsi yang ada pada sistem dibuat berdasarkan dengan *request* atau permintaan dari *user*.

Niat untuk menggunakan sistem informasi menjadi salah satu faktor utama yang diamati oleh Delone dan McLean (2003) yang mana salah satu poin pendukungnya adalah siapa yang menggunakan sistem informasinya. Pada SBE yang menggunakan sistem informasi QAD dan Intranet adalah seluruh staff divisi yang ada dan bertugas untuk melakukan *input* data. Direksi juga dapat menggunakan sistem informasi untuk melakukan pengecekan terhadap hasil input data dan kegiatan bisnis serta *approval*.

e. User Satisfaction

User satisfaction atau yang biasa disebut dengan kepuasan pengguna merupakan salah satu *feedback* yang dapat timbul ketika seorang *user* telah menggunakan sistem informasi. Menurut Delone dan McLean (2003) *user Satisfaction* mempunyai peranan penting dalam kesuksesan sebuah sistem informasi yang akan berdampak pada keuntungan yang didapat atau *net benefits*. Sistem analisis SBE mengatakan bahwa *user satisfaction* akan muncul ketika bagian manajemen atau direksi dapat mengambil keputusan berdasarkan dengan hasil dari sistem QAD dan Intranet.

Seperti yang dikatakan oleh Ives dan Olson dalam Palanisamy (2005) bahwa kepuasan pengguna merupakan sejauh mana seorang individu

percaya untuk menggunakan sistem informasi yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka. Senada dengan yang ada di lapangan bahwa SBE selalu melakukan *training* untuk menimbulkan sikap percaya kepada *user*nya untuk menggunakan sistem QAD dan Intranet dalam kegiatan input data sehari-hari. Hal tersebut dibenarkan dengan pernyataan sistem analis dan staff inventori bahwa pada awal implementasi sistem baik QAD dan Intranet banyak pengguna sistem yang merasa bahwa penggunaan sistem semakin memperlambat kerjanya, tetapi seiring dengan berjalannya waktu *user* merasa puas dan sangat terbantu dengan adanya sistem. Agar dapat menambah kepuasan pengguna perusahaan juga melakukan *upgrade* fungsi sistem yang kurang maksimal dalam kegiatan bisnisnya.

Delone dan McLean (2003) menggunakan beberapa variabel untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu dengan kepuasan secara menyeluruh, kesenangan, kepuasan dalam pengambilan keputusan dan kepuasan penggunaan perangkat lunak. Kepuasan secara menyeluruh akan dirasakan oleh *user* ketika sistem yang ada, baik QAD dan Intranet telah digunakan secara maksimal. Menurut *programmer* bahwa sistem yang sudah terintegrasi seperti QAD sudah menimbulkan kepuasan secara menyeluruh tetapi untuk ukuran kepuasan secara menyeluruh terhadap Intranet masih belum bisa dibilang puas karena masih ada beberapa fungsi yang menggunakan manual.

Kepuasan pengambilan keputusan juga menjadi salah satu variabel yang diperhitungkan oleh Delone dan McLean (2003). Menurut sistem analis, direksi dari SBE sangat senang ketika sistem yang digunakan dapat menghasilkan atau digunakan untuk melakukan pengambilan keputusan melalui hasil *output* sistem QAD . Hal itu selaras dengan apa yang disampaikan oleh Jogiyanto (2007) bahwa kepuasan pengguna merupakan respon dari pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.

f. Net benefits

Tahap akhir dalam pengukuran kesuksesan sistem informasi yaitu *net benefits*, yang merupakan hasil akhir dari pengukuran. *Net benefits* merupakan dampak yang ditimbulkan dari penggunaan sistem informasi yang telah berkembang dari penggunaan secara langsung. Sesuai dengan pengertian mengenai *net benefits* ibu Anna mengatakan bahwa hasil yang didapat dari penggunaan sistem QAD dan Intranet yaitu SBE merasa bahwa bisa lebih membenahi sistem kerja yang ada dan membenahi selisih-selisih yang ada pada sistem QAD dan Intranet.

Net benefits juga sangat bergantung dengan kesuksesan *user satisfaction* dan *intention to use*, apabila kedua variabel tersebut baik maka *net benefits* yang akan diperoleh oleh perusahaan menjadi meningkat atau positif, dan berlaku sebaliknya. Bentuk dari *net benefits* beragam yaitu tergantung dengan budaya perusahaannya. SBE bentuk dari *net benefitnya* adalah pengintegrasian sistem, efisiensi waktu,

efektifitas biaya, mengurangi adanya kesalahan dalam *input* data, kegiatan bisnis yang ada pada SBE juga semakin meningkat dan unggul dibandingkan dengan tahun sebelum penggunaan QAD dan Intranet.

3. Pengembangan Sistem Informasi Strategis Perusahaan

Jogiyato (1990:35) dan Sutabri (2012) menyatakan bahwa pengembangan sistem (*system development*) merupakan suatu proses menyusun suatu sistem yang baru untuk menggantikan sistem yang lama secara keseluruhan atau hanya untuk memperbaiki sistem yang sudah ada. Hal tersebut senanda dengan pernyataan dari *website* QAD yang menyatakan bahwa QAD *standard* yang sekarang sedang beroperasi diseluruh dunia akan dilakukan perubahan menjadi QAD *EE* agar dapat bersaing dengan bentuk *ERP* lain. Sedangkan untuk Intranet yang menjadi salah satu bentuk inovasi perusahaan hanya dalam fase *maintenance* saja.

Dalam fase pengembangan sistem informasi banyak tahapan yang harus dilakukan agar hasil dari pengembangan sistem dapat maksimal. Fase tersebut akan dilakukan secara mendetail dan jelas. Peneliti menyatakan bahwa secara langsung, bentuk pengembangan sistem yang ada di lapangan hampir saman dengan bentuk pengembangan yang ada pada teori.

a. Perencanaan

SBE tidak pernah melakukan perencanaan yang sangat mendetail ketika akan melakukan *upgrade* karena menurut sistem analis, *programer* dan direksi cara yang ada terlalu rumit serta membutuhkan waktu yang lama. Berdasarkan data yang didapat oleh peneliti fase

perencanaan yang ada pada SBE merupakan fase perencanaan yang *simple* dan tidak berbelit. Fase perencanaan merupakan tahapan yang paling mendasar ketika sebuah perusahaan ingin melakukan pengembangan sistem.

Menurut McLeod (1994:287) dilakukan identifikasi dan dipilih sistem informasi mana yang akan dijadikan prioritas. Pada tahapan ini SBE memilih sistem QAD untuk dilakukan pengembangan atau *upgrade* karena selain saran dari konsultan QAD juga menjadi keputusan direksi untuk melakukan *upgrade* karena sistem yang lama kurang *cover* pada bagian financenya. Fase yang ada dalam perencanaan pertama kali SBE harus melakukan analisa masalah.

Pada saat menganalisa masalah, sistem analis yang ada pada SBE melakukan analisa masalah dan menentukan masalah apa yang selama ini ada pada QAD perusahaan. Hal tersebut senada dengan yang disampaikan oleh McLeod (2001) yang menyatakan bahwa mencari dan menentukan masalah merupakan tahapan yang harus diketahui oleh sistem analis dan direksi supaya dapat dibenahi dan dibantu oleh ahli untuk menyelesaikan masalah yang ada. Selama ini masalah yang ada pada sistem QAD di SBE yaitu kurang terintegrasinya fungsi yang ada pada divisi *finance* sehingga staff pada divisi *finance* harus melakukan olah data menggunakan sistem lain agar bisa mendapatkan hasil yang valid.

Setelah fase pertama menentukan dan menganalisa fase perencanaan dilanjutkan dengan mengidentifikasi kendala sistem. Menurut McLeod (2001) pada saat ini sistem analis dan user harus tahu betul betul kendala yang ada pada sistem apakah kendala yang ada berada pada sistemnya, perangkat keras atau lingkungan penggunaannya. Sistem analis yang ada pada SBE membenarkan bahwa salah satu tahapan yang dilakukan adalah melihat kendala apa yang ada pada sistem, biasanya kendala yang ada berasal dari *user* karena kurang paham atau *human error* dan bisa juga dari sistemnya yang kurang cover.

Ketika kendala yang ada pada QAD sudah ditemukan, seharusnya perusahaan melakukan studi kelayakan, mulai dari kelayakan operasional, teknis dan ekonomis. Karena sistem yang digunakan hanya dilakukan upgrade maka SBE tidak menerapkan studi kelayakan dalam fase manapun. Menurut sistem analis dan *programmer* SBE studi kelayakan hanya dilakukan ketika perusahaan akan menggunakan sistem baru dan mengubah sistem informasi secara keseluruhan.

Karena fase kelayakan pada SBE tidak ada, maka sistem analis akan langsung melakukan *meeting* dengan direksi karena fase *upgrade* QAD merupakan salah satu perubahan besar yang ada pada sistem informasi perusahaan. Setelah melakukan meeting antara sistem analis, programmer dan direksi akan dilanjutkan kepada fase analis secara mendalam terhadap bentuk sistem yang baru nantinya. Cara SBE

melakukan perencanaan yang tidak mendetail selaras dengan yang disampaikan oleh Dewanto (2004) bahwa pengembangan sistem informasi lebih banyak dilihat pada kompleksitas dan kapasitasnya, sehingga pada saat akan melakukan pengembangan tidak harus sama dengan apa yang ada pada teori.

b. Analisis

Fase analisis merupakan tahapan dimana sistem analis perusahaan menganalisa masalah dan mencari penyelesaiannya yang sesuai dengan keadaan perusahaan. Menurut McLeod (2001) tujuan dilakukannya analisis ini untuk membuat *user* paham apa yang paling dibutuhkan ketika dilakukan perubahan atau pengembangan sistem informasi. Fase awal yang akan dilakukan oleh sistem analis adalah mengumumkan pada seluruh *user* bagaimana bentuk pembelajaran sistem yang nantinya akan diterapkan pada SBE.

Pada fase ini ibu Anna selaku sistem analis akan membuat pemberitahuan mengenai bagaimana bentuk perubahan sistem QAD dari yang lama ke yang baru. Pada saat fase ini juga terjadi komunikasi antara sistem analis dan *user* untuk mengetahui fungsi apa yang paling dibutuhkan oleh *user* ketika dilakukan *upgrade*. Hal ini senada dengan pernyataan McLeod (2001) bahwa fase *announce the system study* adalah tahapan dimana seorang manajer atau sistem analis melakukan pemberitahuan kepada *user* dan menjelaskan secara detail mengenai

perubahan sistem dan cara kerja dari sistem yang baru nantinya akan memperngaruhi cara kerja *user*.

Setelah fase mengumumkan cara kerja sistem selesai, maka dilanjutkan dengan mengorganisir tim proyek dari dilakukannya *upgrade* ini. Fase ini bertujuan agar area atau divisi yang mengalami perubahan pada sistemnya mempunyai orang yang paham betul akan penggunaannya. McLeod (2001) menyebutkan bahwa setiap divisi harus memiliki orang yang mampu menjadi mentor bagi satff divisi mereka masing-masing.

Maka dari itu Sistem Analis dan direksi menentukan untuk setiap divisi melakukan *training* awal kepada tim yang dibentuk ini. Ketika sistem analis dan konsultan dari QAD melakukan *training* dengan tim proyek yang dibentuk, sistem analis juga menentukan fungsi apa saja yang nantinya dibutuhkan oleh *user*. Pada tahapan ini sistem analis diabntu oleh *user* dengan cara melakukan wawancara terhadap apa saja fungsi sistem yang paling dibutuhkan, ingin seperti apa bentuk dari sistemnya nanti setelah adanya *upgrade*, hasil dari analisis dan wawancara tersebut akan dituangkan oleh sistem analis dalam bentuk *flowchart*.

Flowchart yang dibuat oleh sistem analis dan dibantuk oleh programmer ini bertujuan untuk memetakan maslaah yang ada dan menemukan poin penting, selain itu juga bisa untuk membuat urutan kerja dari sistem yang baru. Apabila fase pembuatan *flowchart* selesai

seharusnya sistem analis melanjutkan ketahap selanjutnya dengan menentukan kriteria proyek sistem. Tetap SBE tidak melakukan tahapan tersebut karena menurut sistem analis dan direksi hal tersebut sudah termasuk pada saat dilakukan analisis sistem.

c. Desain

Memasuki tahap desain, seorang sistem analis dibantu dengan *programmer* dan konsultan QAD. Tujuan dari adanya fase desain ini untuk menentukan cara yang paling baik untuk menyelesaikan masalah *user* McLeod (2001). Tahapan awal dilakukannya desain sistem ini, sistem analis banyak melakukan *meeting* dengan direksi dan *programmer* untuk melihat bagaimana proses *upgrade* sistemnya.

Setelah direksi, sistem analis dan *programmer* berhasil menentukan bagaimana desain terbaik dari *upgrade* sistemnya dilanjutkan ketahapan menganalisa alternatif sistem. Tujuan disediakan alternatif sistem ini bertujuan agar apabila pilihan utama desain tidak berhasil masih ada cara lain untuk melakukan *upgrade* atau pengembangan. Nyatanya pada SBE tidak ada alternatif sistem yang digunakan, karena menurut sistem analis dan direksi bentuk *upgrade* yang pertama harus sukses maka dari itu *upgrade* yang dilakukan dipersiapkan secara matang sehingga tidak ada kesalahan atau kegagalan sistem.

Fase akhir dari desain sistem yaitu evaluasi sistem yang digunakan, yang mana tahapan ini akan dilakukan untuk evaluasi sistem yang lama

dan yang baru. Evaluasi dilakukan bertujuan untuk mengetahui kekurangan yang ada pada sistem, McLeod (2001) mengatakan bahwa seorang sistem analis harus mengetahui seluruh permasalahan sistem dan harus mengetahui bentuk informasi seperti apa yang diinginkan oleh *user*. Sedangkan pada SBE bentuk evaluasi sistem yang dilakukan hanya pada sistem yang bermasalah saja, hal ini bertujuan untuk menghemat waktu dan biaya perusahaan.

d. Implementasi Sistem

Fase implementasi ini merupakan salah satu tahapan yang penting dari *upgrade* sistem. Pada saat menyiapkan implementasi sistem, sistem analis melakukan perencanaan implementasi dan menyiapkan sistem yang nantinya akan digunakan oleh SBE. Setelah perencanaan implementasi sistem dilanjutkan dengan mengumumkan bentuk implementasi, hal ini hampir sama dengan yang ada pada tahap perencanaan yang mana sistem analis menyampaikan sistem apa yang akan digunakan dan bagaimana implementasinya.

McLeod (2001) manajemen akan memutuskan pengimplementasian sistem yang akan berdampak pada karyawan dan pengumumannya akan dibuat oleh level manajemen yang sama. Pada saat SBE mulai implementasi sistem hal yang dilakukan oleh SBE yaitu menyiapkan *hardware* seperti server, komputer untuk mendukung jalannya *upgrade* dan pengembangan sistem. Ketika SBE mendapatkan *software* yang digunakan untuk biasanya akan ada masa yang biasa

disebut dengan simulasi. Waktu simulasi ini banyak digunakan untuk beradaptasi dengan sistem yang baru dan menyiapkan basis data dan fasilitas fisik.

Persiapan fisik yang dilakukan oleh SBE yaitu menyiapkan server dan komputer agar dapat menunjang jalannya *upgrade* sistem baru. Selain menyiapkan komputer juga disiapkan basis data, karena pada saat melakukan *upgrade* membutuhkan penyimpanan dengan kapasitas besar maka SBE menyiapkan server baru agar dapat melakukan *input* data ke server baru. Setelah semua yang dibutuhkan siap, SBE akan melakukan *training* dan pengarahan mengenai sistem yang baru.

McLeod (2001) mengatakan bahwa pengguna lain harus mendapatkan pengarahan untuk menggunakan sistem keluaran. Juga dibutuhkan pembelajaran bagi para *user* yang bertugas untuk menginput data, memasukan data ke komputer, mengoperasikan peralatan. Sesi pelatihan bagi pengguna dan partisipan dapat dipimpin oleh sistem analis hal ini sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan bahwa *upgrade* sistem dipimpin langsung oleh sistem analis dan dibantu konsultan dari QAD.

Adaptasi sistem yang digunakan oleh SBE biasa disebut dengan simulasi. Adaptasi fase ini biasa disebut dengan McLeod (2001) dengan *cut over the view* yaitu proses dari perubahan sistem lama ke sistem baru biasa. Lamanya SBE melakukan simulasi ini selama sebulan

karena untuk mendapatkan hasil yang maksimal dan sukses tanpa daa kesalahan.

e. Penggunaan Sistem

Penggunaan sistem merupakan fase akhir dari pengembangan sistem yang mana bentuk dari sistemnya sudah bagik dan sesuai dengan yang perusahaan inginkan. Pada fase ini SBE masih tetap melakukan pengecekan sistem, dan masih akan di dampingi oleh sistem analis dan konsultan. Pada fase penggunaan sistem ini SBE sudah menggunakan QAD EE (*Enterprise Edition*) yang merupakan bentuk baru dari QAD setelah di *upgrade*.

Bentuk dari QAD EE (*Enterprise Edition*) ini memiliki kelebihan dalam *maintenance* data, terlebih pada ola data divisi *finance*. McLeod (2001) menyatakan bahwa sistem informasi yang baik setelah sembilan puluh hari adaptasi, akan dilakukan dua audit sistem yang pertama yaitu audit sistem untuk memastikan kepuasan pengguna dan yang kedua untuk memastikan integritas sistem. Senada dengan yang dikatakan McLeod bahwa SBE melakukan evaluasi sistem setelah enam bulan untuk mengetahui apa saja yang drasakan oleh *user*.

McLeod (2001) mengatakan juga bahwa sistem yang baru mengadakan pengembangan tetap harus dilakukan *maintenance* agar penggunaannya makasimal. Bentuk *maintenance* menurut McLeod (2001) adalah 1) Membenahi sistem yang error; 2) Menjaga arus sistem; 3) Improvisasi Sistem. Semakin lama perusahaan menggunakan

komputer akan semakin baik pemeliharaannya. Sesuai dengan teori yang disampaikan McLeod (2001) SBE melakukan *maintennace* sistem dengan menjaga data yang ada dengan cara melakukan *back up* data, kontrol *free space* yang ada pada server dan melakukan *maintenance* di fungsi-fungsi baru.