

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era digitalisasi dan transformasi bisnis saat ini, pemanfaatan sistem informasi menjadi kebutuhan penting bagi perusahaan untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pelaksanaan pekerjaan. Salah satu sistem informasi yang banyak digunakan oleh perusahaan besar adalah SAP (*System, Applications, and Products in Data Processing*). Perkembangan teknologi informasi pada era digital telah membawa perubahan signifikan dalam pengelolaan proses bisnis perusahaan. Teknologi tidak hanya berperan sebagai alat bantu, tetapi juga menjadi elemen strategis yang menentukan kemampuan organisasi dalam meningkatkan efisiensi, ketepatan data, serta kecepatan pengambilan keputusan (Laudon & Laudon, 2020). Salah satu bentuk inovasi teknologi yang banyak diadopsi perusahaan adalah sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP). ERP merupakan sistem terintegrasi yang menghubungkan berbagai fungsi bisnis seperti keuangan, produksi, distribusi, hingga logistik dalam satu platform pusat sehingga memudahkan koordinasi dan pengelolaan data. (Monk & Wagner, 2013). Dari berbagai penyedia ERP, SAP (*Systems, Applications, and Products in Data Processing*) menjadi solusi yang paling banyak digunakan di perusahaan berskala besar. SAP dirancang untuk mendukung proses bisnis melalui modul-modul terintegrasi, termasuk pada area logistik, warehouse management, dan *supply chain* (Magal & Word, 2016). Dengan penerapan SAP, perusahaan diharapkan mampu

meningkatkan efektivitas operasional, mengurangi kesalahan manual, dan mempercepat alur informasi antar departemen (Hadi & Suhendra, 2021). PT XYZ sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang logistik, khususnya pada aktivitas *supply chain*, juga telah mengadopsi SAP sebagai sistem pendukung utama operasionalnya. Integrasi SAP pada proses *supply chain* sangat penting mengingat aktivitas seperti perencanaan permintaan, pengelolaan persediaan, distribusi barang, hingga pelacakan arus logistik membutuhkan ketepatan data dan koordinasi yang tinggi antar-unit kerja. Namun, implementasi SAP di PT XYZ tidak sepenuhnya berjalan sesuai harapan. Meskipun sistem ini memiliki fitur yang komprehensif, pengguna di bagian logistik dan *supply chain* sering mengalami kendala dalam pengoperasian aplikasi. SAP kerap dianggap kurang user-friendly, antarmukanya kompleks, serta membutuhkan waktu belajar yang cukup panjang. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa tantangan seperti antarmuka yang rumit, proses input yang panjang, dan menu yang tidak intuitif dapat memengaruhi kenyamanan serta kualitas kinerja pengguna SAP (Aldamasi & AlShathri, 2020). Kondisi tersebut dapat memengaruhi kelancaran proses operasional di PT XYZ serta membuat pemanfaatan sistem yang sudah diterapkan belum sepenuhnya optimal. Untuk memastikan bahwa SAP memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan implementasinya, diperlukan evaluasi yang dilakukan secara terstruktur dan menyeluruh. Penelitian ini menggunakan model CIPP (*Context, Input, Process, Product*), karena kerangka tersebut mampu menilai keberhasilan suatu program melalui empat aspek penting: kesesuaian kebutuhan (*context*), kecukupan sumber daya (*input*), efektivitas pelaksanaan (*process*), serta hasil yang dicapai (*product*)

(Stufflebeam & Coryn, 2014). Pendekatan ini dinilai relevan untuk mengkaji kinerja SAP, terutama pada fungsi logistik dan supply chain yang menuntut ketelitian serta efisiensi dalam pengelolaan proses.

Urgensi penerapan SAP dalam organisasi modern semakin meningkat seiring dengan kompleksitas proses bisnis dan tuntutan efisiensi operasional. Davenport (1998) menyatakan bahwa perusahaan dengan proses bisnis yang kompleks membutuhkan sistem ERP terintegrasi agar alur informasi dapat berjalan secara konsisten dan terkoordinasi. Tanpa sistem ERP yang terintegrasi, perusahaan berisiko mengalami keterlambatan informasi, duplikasi data, serta lemahnya pengendalian internal. Oleh karena itu, SAP menjadi solusi strategis untuk mendukung koordinasi lintas fungsi pengambilan keputusan berbasis data real time.

Dalam konteks PT XYZ sebagai perusahaan yang menjalankan aktivitas logistik dan *supply chain*, SAP memiliki peran penting dalam mengintegrasikan proses perencanaan, pengadaan, pergudangan, dan distribusi. Monk dan Wagner (2013) menjelaskan bahwa ERP sangat krusial bagi fungsi logistik karena mampu menyatukan data persediaan, pergerakan barang, dan transaksi keuangan dalam satu sistem terpadu. Dengan demikian, SAP diharapkan mampu meningkatkan akurasi data, mempercepat alur kerja, serta meminimalkan kesalahan pencatatan yang berdampak pada operasional perusahaan. Namun, berdasarkan kondisi awal di PT XYZ, penerapan SAP belum sepenuhnya berjalan optimal. Hasil pra-riset menunjukkan bahwa sebagian pengguna masih mengalami kesulitan dalam mengikuti alur kerja (*workflow*) SAP, khususnya pada proses logistik dan *supply chain*. Permasalahan ini dapat disebabkan oleh kompleksitas struktur menu,

panjangnya tahapan transaksi, serta keterbatasan pemahaman pengguna terhadap hubungan antar modul SAP. Somers dan Nelson (2004) menyatakan bahwa kompleksitas ERP sering menjadi hambatan utama bagi pengguna apabila tidak diimbangi dengan pelatihan yang memadai dan SOP yang jelas.

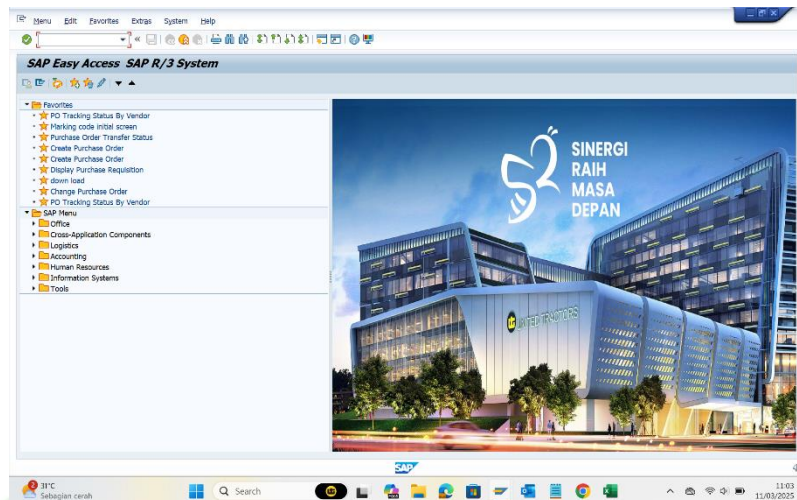
Selain itu, Esteves dan Pastor (2001) menegaskan bahwa kegagalan atau ketidakefektifan penggunaan ERP sering kali tidak disebabkan oleh teknologi, melainkan oleh faktor manusia dan proses. Kurangnya pelatihan berkelanjutan, minimnya pendampingan pengguna, serta ketidaksesuaian antara alur kerja sistem dengan kebutuhan operasional aktual dapat menurunkan kualitas kinerja ERP. Kondisi ini berpotensi menyebabkan ketergantungan pada cara kerja manual atau *workaround* di luar sistem SAP, yang pada akhirnya mengurangi manfaat integrasi sistem.

Oleh karena itu, evaluasi kualitas kinerja SAP di PT XYZ menjadi sangat penting untuk mengidentifikasi kesenjangan antara kondisi ideal dan kondisi aktual penggunaan sistem. Evaluasi tidak hanya difokuskan pada keberadaan SAP sebagai sistem ERP, tetapi juga pada bagaimana SAP digunakan, dipahami, dan memberikan kontribusi nyata terhadap efektivitas proses bisnis. Pendekatan CIPP (*Context, Input, Process, Product*) dipandang tepat untuk mengkaji urgensi dan permasalahan tersebut secara menyeluruh, sehingga hasil evaluasi dapat menjadi dasar perbaikan sistem, peningkatan kompetensi pengguna, serta penyempurnaan SOP penggunaan SAP di PT XYZ.

Melalui penerapan model evaluasi CIPP pada sistem SAP, PT XYZ dapat memahami secara menyeluruh bagaimana sistem tersebut berperan dalam

mendukung operasional *supply chain*. Hasil evaluasi ini juga memungkinkan perusahaan untuk mengetahui bagian mana yang masih perlu ditingkatkan, baik dalam hal kemampuan pengguna maupun fitur sistem yang memerlukan penyempurnaan. Dengan demikian, perusahaan dapat melakukan perbaikan yang tepat agar kinerja SAP semakin efektif dan mampu memberikan manfaat maksimal bagi proses bisnis secara keseluruhan. Meskipun penerapan SAP memiliki potensi besar, berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem ERP sering menghadapi tantangan baik dari sisi kualitas sistem, kualitas informasi maupun layanan pendukungnya. Misalnya, penelitian oleh Sigalingging dan Permatasari (2023) mengungkap bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SAP di lingkungan perusahaan Pelindo I. Penelitian lain oleh Sondari et al., (2022) menunjukkan bahwa penerapan ERP berdampak pada kinerja karyawan, namun implementasi yang kurang optimal masih memungkinkan hambatan seperti ketidaksesuaian penggunaan sistem dengan tugas karyawan.

Relevansi penelitian ini terlihat dari besarnya peran SAP dalam mendukung aktivitas operasional perusahaan. Kinerja sistem ini tidak hanya menentukan bagaimana proses internal berjalan, tetapi juga memengaruhi pelaksanaan tugas harian karyawan. Dampaknya kemudian tercermin pada tingkat produktivitas, efektivitas kerja, dan kinerja organisasi secara keseluruhan.



Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi SAP di PT XYZ

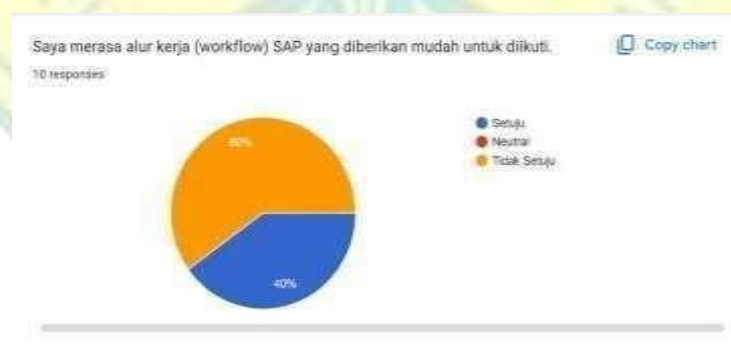
Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2025)

Tampilan pada gambar menunjukkan halaman utama *SAP Easy Access* pada *SAP R/3 System* yang digunakan sebagai antarmuka awal bagi pengguna saat mengakses sistem di PT XYZ. Pada sisi kiri layar terlihat panel navigasi yang berisi *Favorites*, yaitu kumpulan transaksi SAP yang paling sering digunakan seperti *PO Tracking Status by Vendor*, *Create Purchase Order*, *Display Purchase Requisition*, hingga *Change Purchase Order*. Fitur ini memudahkan pengguna untuk mengakses transaksi secara cepat tanpa harus menelusuri menu secara keseluruhan. Di bawahnya terdapat *SAP Menu* yang menampilkan struktur modul SAP secara lengkap, mencakup menu *Office*, *CrossApplication Components*, *Logistics*, *Accounting*, *Human Resources*, *Information Systems*, dan *Tools*, yang menunjukkan berbagai proses bisnis yang dapat dijalankan melalui sistem SAP. Sementara itu, pada sisi kanan layar terlihat tampilan visual berupa gambar gedung modern dengan logo perusahaan serta tagline “Sinergi Raih Masa Depan”, yang menjadi identitas perusahaan pengguna SAP tersebut. Pada bagian atas aplikasi juga terlihat toolbar

standar SAP yang berisi ikon-ikon navigasi seperti *enter*, *save*, *back*, *cancel*, dan *search*. Secara keseluruhan, tampilan ini merupakan akses awal yang menghubungkan pengguna dengan seluruh transaksi dan modul SAP yang digunakan dalam mendukung proses operasional perusahaan.

Penggunaan SAP terbukti memberikan kemudahan bagi pengguna dalam menjalankan berbagai proses kerja di perusahaan. Melalui tampilan sistem yang terstruktur, SAP memungkinkan pengguna untuk mengakses transaksi secara cepat melalui fitur Favorites dan menu sampai modul yang tertata rapi. Kemudahan navigasi ini membantu mempercepat alur kerja dan meminimalkan kesalahan operasional. (Ifinedo, 2011) menegaskan bahwa sistem ERP mampu meningkatkan efisiensi kerja melalui integrasi data dan penyediaan informasi realtime yang mendukung pengambilan keputusan. Temuan tersebut sejalan dengan (AmoakoGyampah, 2007) yang menyatakan bahwa pemahaman pengguna terhadap fungsi ERP membantu memperlancar tugas dan alur kerja di divisi masing-masing. (Seddon, 1997) turut menambahkan bahwa kepuasan pengguna meningkat ketika sistem informasi memberikan kemudahan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Secara keseluruhan, SAP tidak hanya mempercepat proses operasional, tetapi juga meningkatkan akurasi data dan produktivitas, sehingga memudahkan pekerjaan dan mendukung peningkatan kinerja perusahaan. Penggunaan aplikasi SAP R/3 System di PT XYZ terbukti memberikan kemudahan bagi pengguna dalam menjalankan proses bisnis perusahaan. Sistem ini mendukung efisiensi kerja melalui penyediaan fitur-fitur yang terstruktur dan terintegrasi sesuai dengan kebutuhan operasional. Salah satu fitur yang banyak dimanfaatkan adalah

Favorites, yang memungkinkan pengguna menyimpan dan mengakses transaksi yang paling sering digunakan secara langsung. Dengan adanya fitur tersebut, pengguna tidak perlu menelusuri menu sistem yang panjang, sehingga waktu akses transaksi menjadi lebih singkat dan proses kerja dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan SAP *R/3 System* di PT XYZ berperan penting dalam mendukung kelancaran aktivitas bisnis sehari-hari. Struktur modul yang tersusun rapi pada *SAP Menu* juga membantu pengguna menemukan fungsi yang dibutuhkan sesuai dengan divisi atau proses kerja yang dijalankan. Selain itu, tampilan antarmuka yang konsisten serta keberadaan toolbar navigasi standar seperti save, search, dan back membuat alur kerja menjadi lebih efisien dan mengurangi potensi kesalahan operasional. Secara keseluruhan, SAP memberikan kemudahan dalam pengolahan data, peningkatan akurasi informasi, dan percepatan proses kerja, sehingga mampu mendukung produktivitas pengguna dan kinerja perusahaan secara menyeluruh.



Gambar 1.2 Grafik Kuesioner Pra Riset

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan hasil pra-riset yang disajikan pada Gambar 1.2, diketahui bahwa PT XYZ merupakan pengguna aktif sistem SAP. Data diperoleh dari hasil pra-riset yang dilakukan peneliti melalui survei awal menggunakan kuesioner kepada 20 responden pengguna SAP pada bagian logistik dan *supply chain* di PT XYZ dengan fokus pada persepsi kemudahan mengikuti alur kerja (*workflow*) SAP dalam mendukung aktivitas operasional sehari-hari. Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu 60% dari total responden, menyatakan bahwa alur kerja (*workflow*) SAP belum mudah untuk diikuti. Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pengguna masih mengalami kesulitan dalam memahami struktur, urutan proses, serta langkah-langkah penggunaan SAP, khususnya pada modul logistik dan *supply chain*. Kondisi tersebut dapat berkaitan dengan kompleksitas antarmuka SAP, alur proses yang dirasa terlalu panjang atau kurang intuitif, penempatan menu dan fitur yang sulit ditemukan, ketidaksesuaian antara kebutuhan operasional harian dengan workflow yang disediakan sistem, serta keterbatasan pemahaman pengguna akibat pelatihan yang belum optimal.

Sementara itu, 40% responden menyatakan setuju bahwa workflow SAP mudah diikuti. Proporsi ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian pengguna mampu beradaptasi dengan alur kerja SAP, jumlahnya masih lebih sedikit dibandingkan yang mengalami kesulitan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat kelompok pengguna yang telah mampu beradaptasi dan memahami penggunaan menu serta urutan proses SAP dengan baik. Kelompok ini kemungkinan terdiri dari pengguna yang lebih berpengalaman menggunakan SAP, mendapat pelatihan sebelumnya, terlibat lebih sering dalam aktivitas operasional SAP. Absennya respon

“Netral” mengindikasikan bahwa para responden cenderung memiliki pendapat yang tegas, baik positif maupun negatif. Dengan demikian, data ini memberikan gambaran bahwa terdapat ketimpangan dalam pengalaman pengguna, dan mayoritas membutuhkan perbaikan pada sisi kemudahan penggunaan (*usability*) dan penyusunan alur kerja SAP di PT XYZ.

Pada aspek *Process* dalam model CIPP, evaluasi difokuskan pada kemudahan pengguna dalam mengikuti *workflow* SAP R/3 *System* yang diterapkan di PT XYZ. Evaluasi mencakup tingkat pemahaman pengguna terhadap alur kerja sistem, keberadaan kendala pada tahapan tertentu selama proses transaksi, serta kesesuaian *workflow* SAP dengan prosedur kerja yang berjalan di unit terkait. Temuan menunjukkan bahwa pada praktiknya pengguna masih menghadapi kesulitan dalam mengikuti alur sistem secara mandiri dan pada kondisi tertentu masih memerlukan bantuan tambahan di luar sistem. Hal ini mengindikasikan bahwa kemudahan mengikuti *workflow* SAP belum berjalan secara optimal dan perlu menjadi perhatian dalam upaya perbaikan proses penggunaan sistem. Ini berarti bahwa *workflow* SAP benar-benar memberikan dampak yang jelas terhadap kenyamanan dan pengalaman kerja pengguna sehingga tidak ada perasaan “ragu” atau “biasa saja”.

Tabel 1.1 Sebaran Pengguna SAP ERP di Indonesia (Per Desember 2025)

No	Kawasan	Jumlah Pengguna SAP ERP (Pengguna)	Persentase (%)
1.	DKI Jakarta	520	28,9
2.	Jawa Barat	360	20,0

No	Kawasan	Jumlah Pengguna SAP ERP (Pengguna)	Persentase (%)
3.	Jawa Timur	280	15,6
4.	Banten	120	6,7
5.	Jawa Tengah	140	7,8
6.	Sumatra Utara	70	3,9
7.	Riau	55	3,1
8.	Sumatra Selatan	45	2,5
9.	Kalimantan Timur	60	3,3
10.	Kalimantan Selatan	35	1,9
11.	Sulawesi Selatan	40	2,2
12.	Bali	30	1,7
13.	Kepulauan Riau	25	1,4
14.	Papua	20	1,1
15.	Provinsi lain (gabungan)	20	1,1
Total	Indonesia	±1.800	100%

Sumber: Sumber Resmi Industri 2025

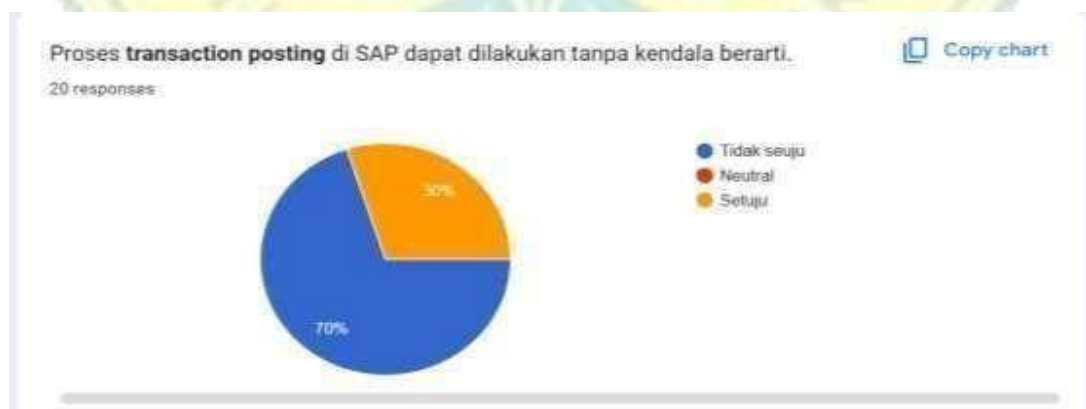
Berdasarkan hasil kompilasi data sekunder yang bersumber dari publikasi resmi SAP Indonesia serta pemetaan lokasi perusahaan pengguna ERP SAP, jumlah

pengguna sistem ERP SAP di Indonesia hingga Desember 2025 diperkirakan mencapai sekitar 1.800 perusahaan yang terbesar di berbagai sektor industri. Angka ini menunjukkan bahwa SAP ERP merupakan salah satu sistem perencanaan sumber daya perusahaan yang paling banyak diadopsi oleh organisasi berskala menengah hingga besar di Indonesia.

Sebaran pengguna ERP SAP secara geografis menunjukkan konsentrasi yang tinggi di Pulau Jawa. Provinsi DKI Jakarta, Jawa Barat, dan Jawa Timur menjadi wilayah dengan jumlah pengguna SAP ERP terbesar dan secara kumulatif mencakup lebih dari 60% dari total pengguna nasional. Kondisi ini tidak terlepas dari peran Pulau Jawa sebagai pusat kegiatan ekonomi nasional, lokasi kantor pusat perusahaan besar, serta konsentrasi kawasan industri dan pusat layanan teknologi informasi. Selain itu, ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi di bidang sistem informasi dan ERP di wilayah ini turut mendukung tingginya tingkat adopsi SAP ERP. Di luar Pulau Jawa, jumlah pengguna ERP SAP relatif lebih rendah dan tersebar tidak merata. Provinsi-provinsi di Sumatra, Kalimantan, Sulawesi, dan wilayah Indonesia Timur umumnya didominasi oleh perusahaan yang bergerak di sektor pertambangan, energi, perkebunan, dan industri berbasis sumber daya alam. Pada wilayah-wilayah tersebut, penggunaan SAP ERP cenderung bersifat terpusat, di mana pengelolaan sistem dan pengambilan keputusan strategis sering kali dikendalikan oleh kantor pusat perusahaan yang berlokasi di Pulau Jawa. Akibatnya, pemanfaatan SAP ERP di unit atau cabang daerah sering terbatas pada modul-modul tertentu, seperti keuangan, pengadaan, dan logistik.

Ketimpangan sebaran pengguna SAP ERP antarwilayah ini mengindikasikan adanya perbedaan tingkat kesiapan organisasi, infrastruktur teknologi informasi, serta kapasitas sumber daya manusia dalam mengelola sistem ERP. Wilayah dengan tingkat adopsi yang lebih rendah umumnya menghadapi keterbatasan dalam hal pelatihan pengguna, dukungan teknis, dan intensitas pendampingan sistem. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi efektivitas pemanfaatan SAP ERP dalam mendukung proses bisnis perusahaan secara optimal.

Dengan demikian, meskipun SAP ERP telah diimplementasikan secara luas oleh berbagai perusahaan di Indonesia, tingkat pemanfaatan dan kualitas kinerjanya masih menunjukkan variasi yang signifikan antarwilayah. Temuan prariset ini menjadi dasar penting bagi perlunya penelitian lanjutan yang berfokus pada evaluasi kinerja SAP ERP, khususnya dalam menilai kesesuaian konteks organisasi, kesiapan input, proses implementasi, serta hasil penggunaan sistem, agar implementasi SAP ERP dapat memberikan nilai tambah yang optimal bagi perusahaan di seluruh wilayah Indonesia.



Gambar 1.3 Grafik Kuesioner Pra Riset

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan hasil pra-riset yang ditunjukkan pada Gambar 1.3, diketahui bahwa dari 20 responden yang memberikan jawaban terhadap pernyataan “*Proses transaction posting* di SAP dapat dilakukan tanpa kendala berarti”, sebanyak 70% responden menyatakan Tidak Setuju, sedangkan 30% responden menyatakan Setuju. Tidak terdapat responden yang memilih kategori Netral. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna SAP masih merasakan adanya hambatan dalam pelaksanaan *proses transaction posting* pada aktivitas operasional sehari-hari. Dominannya jawaban Tidak Setuju mengindikasikan bahwa *proses transaction posting* dalam SAP belum sepenuhnya dirasakan berjalan lancar oleh pengguna. Kondisi ini tidak dapat serta-merta diartikan sebagai kelemahan sistem SAP, melainkan mencerminkan tingginya kompleksitas proses ERP yang menuntut kesiapan berbagai komponen pendukung secara simultan.

Dalam sistem SAP ERP, satu *proses transaction posting* sangat bergantung pada kesiapan *master data*, seperti *vendor*, *material*, *cost center*, dan *general ledger (GL) account*. *Master data* tersebut berfungsi sebagai fondasi utama bagi setiap transaksi. Apabila terdapat data yang belum lengkap, tidak aktif, atau tidak sesuai dengan ketentuan sistem, maka transaksi tidak dapat diposting meskipun langkah operasional telah dilakukan dengan benar oleh pengguna. Kondisi ini sering kali menjadi penyebab utama terhambatnya proses posting di tingkat pengguna. Selain master data, faktor authorization atau user role juga memiliki peran penting dalam keberhasilan *transaction posting*. Setiap pengguna SAP dibatasi oleh hak akses tertentu sesuai dengan fungsi dan tanggung jawabnya. Apabila pengguna tidak memiliki otorisasi yang memadai untuk melakukan aktivitas posting tertentu,

sistem secara otomatis akan menolak transaksi tersebut. Dari sudut pandang pengguna, pembatasan ini sering dirasakan sebagai kendala, meskipun secara sistem pembatasan tersebut merupakan bagian dari mekanisme pengendalian internal untuk menjaga keamanan dan akurasi data. Lebih lanjut, *proses transaction posting* juga bergantung pada *document flow* dari tahapan proses sebelumnya. SAP menerapkan konsep *integrasi end-to-end*, di mana suatu transaksi hanya dapat diposting apabila seluruh dokumen pendukung telah tersedia dan berstatus lengkap. Sebagai contoh, transaksi pencatatan invoice tidak dapat dilakukan apabila proses penerimaan barang belum diselesaikan. Ketergantungan antar dokumen ini menyebabkan keterlambatan pada satu tahapan proses dapat berdampak langsung pada proses posting di tahap berikutnya. Apabila salah satu dari komponen tersebut baik *master data*, *authorization*, maupun *document flow* belum siap, maka sistem SAP secara otomatis akan menahan atau menolak proses *transaction posting*. Penolakan ini bukan merupakan kesalahan sistem, melainkan konsekuensi dari kompleksitas desain ERP yang bertujuan untuk menjaga konsistensi, akurasi, dan integritas data perusahaan. Sementara itu, 30% responden yang menyatakan Setuju menunjukkan bahwa sebagian pengguna telah mampu melakukan *transaction posting* dengan relatif lancar. Hal ini dapat dipengaruhi oleh tingkat pengalaman pengguna yang lebih tinggi, pemahaman yang lebih baik terhadap alur proses SAP secara menyeluruh, atau dukungan teknis yang memadai di unit kerja tertentu.

Hasil pra-riset ini memberikan gambaran awal bahwa kendala dalam proses *transaction posting* lebih banyak dipengaruhi oleh aspek proses dan kesiapan pendukung sistem, bukan oleh kualitas aplikasi SAP itu sendiri. Temuan ini menjadi

dasar yang kuat untuk dilakukan penelitian lebih lanjut terkait evaluasi kinerja SAP, khususnya pada aspek *Process* dan *Input*, seperti kesiapan data, efektivitas pelatihan pengguna, serta pengelolaan hak akses sistem. Dengan demikian, dominannya jawaban “Tidak Setuju” pada indikator kelancaran *transaction posting* mencerminkan kompleksitas implementasi ERP SAP yang menuntut kesiapan data, otorisasi pengguna, dan alur dokumen secara terintegrasi, bukan menunjukkan kegagalan sistem SAP itu sendiri.

B. Pertanyaan penelitian

1. Bagaimana kesesuaian penerapan SAP (*Systems, Applications, and Products in Data Processing*) dengan kebutuhan operasional perusahaan, khususnya dalam mendukung proses logistik dan *supply chain* di PT XYZ?
2. Bagaimana kesiapan sumber daya, pelatihan, dan dukungan organisasi dalam mendukung penggunaan SAP (*Systems, Applications, and Products in Data Processing*)?
3. Bagaimana efektivitas proses implementasi dan pemanfaatan SAP (*Systems, Applications, and Products in Data Processing*) ERP dalam kegiatan operasional perusahaan?
4. Bagaimana hasil dan dampak penggunaan SAP (*Systems, Applications, and Products in Data Processing*) terhadap kinerja operasional perusahaan di PT XYZ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kesesuaian penerapan sistem SAP ERP dengan kebutuhan operasional perusahaan, khususnya dalam mendukung proses logistik dan *supply chain* di PT XYZ.
2. Untuk mengetahui tingkat kesiapan sumber daya manusia, pelatihan, serta dukungan organisasi dalam mendukung penggunaan sistem SAP ERP di PT XYZ.
3. Untuk menganalisis efektivitas proses implementasi dan pemanfaatan SAP ERP dalam menunjang kegiatan operasional perusahaan di PT XYZ.
4. Untuk menganalisis hasil dan dampak penggunaan SAP terhadap kinerja operasional perusahaan di PT XYZ

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Kesesuaian SAP dengan kebutuhan operasional. Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan di bidang sistem informasi manajemen dan logistik, khususnya terkait kesesuaian penerapan SAP ERP dengan kebutuhan operasional perusahaan dalam mendukung proses logistik dan *supply chain*.
 - b. Efektivitas implementasi dan pemanfaatan SAP ERP. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis mengenai efektivitas implementasi dan pemanfaatan SAP ERP dalam kegiatan operasional perusahaan, sehingga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas sistem ERP.

- c. Kesiapan sumber daya, pelatihan, dan dukungan organisasi. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya teori mengenai faktor pendukung keberhasilan penggunaan SAP ERP, khususnya yang berkaitan dengan kesiapan sumber daya manusia, pelatihan, dan dukungan organisasi dalam penerapan sistem informasi terintegrasi.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan masukan bagi perusahaan mengenai tingkat kesesuaian, efektivitas, serta kesiapan organisasi dalam penerapan SAP ERP. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan optimalisasi penggunaan SAP, khususnya pada proses logistik dan *supply chain*, serta sebagai dasar dalam perbaikan sistem, peningkatan pelatihan karyawan, dan penguatan dukungan organisasi agar operasional perusahaan berjalan lebih efisien dan terintegrasi.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan manfaat bagi peneliti dalam mengaplikasikan teori yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik nyata di dunia kerja, khususnya terkait sistem SAP ERP dalam proses logistik dan *supply chain*. Selain itu, penelitian ini juga menambah wawasan, pengalaman, serta kemampuan analisis peneliti dalam mengkaji kesesuaian sistem informasi dengan kebutuhan operasional perusahaan. Penelitian ini juga menjadi sarana

pengembangan kemampuan akademik dan profesional peneliti dalam menyusun karya ilmiah secara sistematis dan berbasis data.

3. Bagi Universitas Negeri Jakarta (UNJ)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Universitas Negeri Jakarta dalam menambah referensi ilmiah dan literatur di bidang administrasi perkantoran digital dan sistem informasi manajemen. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan evaluasi dan pengembangan kurikulum agar lebih relevan dengan kebutuhan dunia industri, khususnya terkait penerapan sistem ERP. Selain itu, penelitian ini dapat memperkuat kerja sama antara Universitas Negeri Jakarta dengan dunia industri melalui penelitian yang aplikatif dan sesuai dengan kondisi lapangan.

